RAPPORT ANNUEL 2000

Bureau des
services financiers

Rédaction
Bureau des services financiers

Coordination
Direction de la production

Conception graphique
les Dompteurs de souris

Impression
Imprimerie Le Laurentien

Rapport annuel 2000
Dépôt légal – 2e trimestre 2001
ISBN 2-922586-45-6
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Le rapport annuel peut être consulté sur le site Internet du Bureau à l'adresse **www.bsf-qc.com** et est aussi disponible en version anglaise.

Tirage : 1000 copies

101-06071/

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT ANNUEL 2000 DU BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Lettre de transmission	5
Présentation de l'organisme	6
Conseil d'administration	8
Mot de la présidente	9
Mot de la secrétaire institutionnelle	12
Réglementation, avis et directives	14
Encadrement et application de la Loi	16
Formation et précertification	21
Certification et inscription	26
Communications	29
Centre de renseignements et de référence	31
Rapports des comités	33
États financiers	35
Rapport annuel 2000 du Fonds d'indemnisation des services financiers	59

Madame Pauline Marois

Vice-Première ministre et ministre d'État
à l'Économie et aux Finances

Gouvernement du Québec

Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Vice-Première ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du Bureau des services financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2000.

Notre rapport rend compte de nos principales activités et réalisations pour l'année 2000. Celles-ci témoignent de notre première année complète d'activités dans la poursuite de nos objectifs pour la mise en application de la Loi sur la distribution des produits et services financiers. De plus, ce rapport inclut les états financiers vérifiés du Bureau.

Veuillez agréer, madame la Vice-Première ministre, l'expression de ma plus haute considération.

La présidente,

Louise Champoux-Paillé

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Le Bureau des services financiers est l'organisme d'encadrement de la distribution des produits et services financiers couvrant les différentes disciplines définies par la Loi sur la distribution de produits et services financiers, soit l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourses d'études.

Le Bureau veille à la protection du public en voyant à l'application des dispositions de la Loi et de ses règlements auxquelles sont assujettis les titulaires de certificat, les cabinets, les représentants et les sociétés autonomes ainsi que les assureurs et les distributeurs, dans le cadre de la distribution sans représentant.

Pour ce faire, il est responsable d'élaborer une large part de la réglementation, à l'exception des codes de déontologie, de la formation continue et des titres professionnels édictés, selon le cas, par la Chambre de la sécurité financière, la Chambre de l'assurance de dommages ou l'Institut québécois de planification financière ainsi qu'une partie de la réglementation applicable aux représentants en valeurs mobilières, laquelle est édictée par la Commission des valeurs mobilières du Québec.

Le Bureau délivre les droits de pratique par la certification des représentants et l'inscription des cabinets, des représentants autonomes et des sociétés autonomes. Il s'assure donc, entre autres, que les conditions d'admissibilité au certificat (formation minimale, examens, stages) soient rencontrées. Il se charge aussi de l'inspection et du contrôle des activités des inscrits et impose des sanctions, s'il y a lieu. Il régit la distribution sans représentant, notamment par l'approbation des guides de distribution qui doivent être remis aux consommateurs.

De plus, il est responsable du Centre de renseignements et de référence qui offre aux consommateurs ainsi qu'aux acteurs de l'industrie des réponses à leurs questions et, s'il y a lieu, un service d'accompagnement et de soutien pour toute démarche relative à la distribution des produits et services financiers. Ce centre de renseignements est aussi le point central de réception des plaintes.

Le Bureau des services financiers est en liaison constante avec plusieurs organismes partenaires qui ont chacun, dans leur domaine respectif, un rôle à jouer sur le plan de la protection du consommateur : la Chambre de l'assurance de dommages, la Chambre de la sécurité financière, la Commission des valeurs mobilières du Québec, le Fonds d'indemnisation des services financiers, l'Inspecteur général des institutions financières ainsi que l'Institut québécois de planification financière.

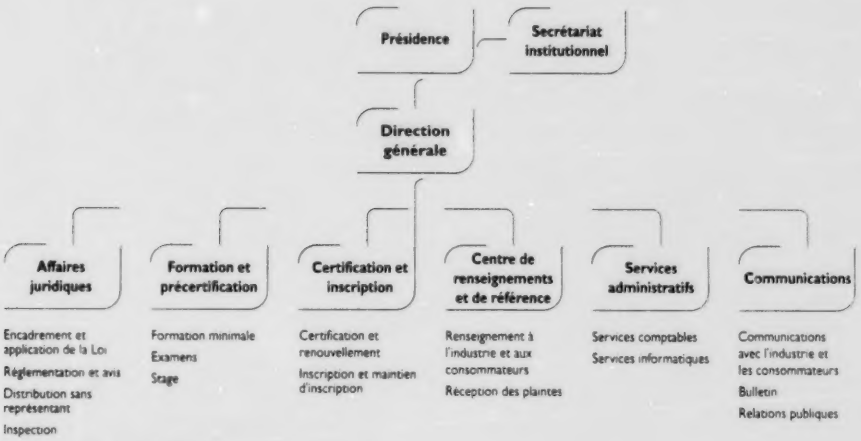
Le Bureau propose donc un cadre de référence unique rassemblant, sous sa gouverne, tous les intervenants du milieu de la distribution de produits et services financiers pour un encadrement cohérent et intégré de l'ensemble des disciplines, et ce, dans le plus grand respect des consommateurs.

Le Bureau est dirigé par un conseil d'administration de quinze membres. Dix d'entre eux sont nommés par le ministre d'État à l'Économie et aux Finances du gouvernement du Québec, dont la présidente et le vice-président.

Parmi ces dix membres nommés, cinq sont choisis pour représenter le public et cinq autres proviennent du milieu de la planification financière, de l'assurance de personnes, de l'assurance de dommages, des institutions de dépôts ou des organismes de placement collectif.

Les cinq derniers membres sont issus des Chambres (trois de la Chambre de la sécurité financière et deux de la Chambre de l'assurance de dommages).

ORGANIGRAMME



RÔLE DE LA PRÉSIDENTE

Elle préside toutes les réunions du conseil d'administration et peut les convoquer. Elle est le porte-parole du Bureau et en supervise les activités. Elle exerce tous les pouvoirs que le Bureau lui confère. Elle signe tous les écrits engageant le Bureau. Elle fait d'office partie de tous les comités créés par le conseil d'administration.

Rémunération annuelle : 116 788 $

RÔLE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Il est responsable de la gestion du Bureau des services financiers. Il voit au bon déroulement des activités en planifiant, organisant, dirigeant et contrôlant les opérations du Bureau.

Rémunération annuelle : 86 700 $

RÔLE DE LA SECRÉTAIRE INSTITUTIONNELLE

Elle transmet aux membres du conseil d'administration l'avis de convocation ainsi que l'ordre du jour des séances. Elle assiste aux séances, rédige et conserve les procès-verbaux. Elle a la garde de tous les livres, registres, documents et archives du Bureau.

Rémunération annuelle : 76 500 $

Conseil d'administration du Bureau des services financiers

Conseil d'administration du Bureau des services financiers

En arrière plan, de gauche à droite :
Yvon Lamontagne, Paul-André Simard, Martin Rochon, Alain Poirier,
Constance Lemieux et Alain C. Roy.

2e rangée :
Charles Pelletier, Réjean Ross, Yves Morency.

En avant plan :
Nathalie Saint-Pierre, Madeleine Plamondon, Louise Champoux-Paillé,
Yves Michaud, Joanne Vézina et Marcel Le Houillier.

REPRÉSENTANTS DU PUBLIC

PRÉSIDENTE

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A.

VICE-PRÉSIDENT

Yves Michaud, président fondateur, Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec inc. (APEIQ)

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur

Nathalie Saint-Pierre, directrice générale, Action réseau consommateur

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE

PLANIFICATION FINANCIÈRE

Réjean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A.

ASSURANCE DE PERSONNES

Constance Lemieux, vice-présidente exécutive,
Réseau direct Assurance vie Desjardins-Laurentienne

ASSURANCE DE DOMMAGES

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du Président, AXA Canada

INSTITUTIONS DE DÉPÔTS

Yves Morency, secrétaire aux affaires gouvernementales à la Confédération des caisses populaires Desjardins. Il a remplacé, à compter du mois de juillet 2000, Lise Nadeau, avocate et conseillère juridique principale, Bureau de l'Adjoint au président et chef des opérations, La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec

ORGANISMES DE PLACEMENT COLLECTIF

Joanne Vézina, M.B.A., vice-présidente, Services à la clientèle, Gestion Financière Talvest inc.

REPRÉSENTANTS DES CHAMBRES

Marcel Le Houillier, f.i.c.a., f.s.a., actuaire-conseil, vice-président de la Chambre de l'assurance de dommages

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président PLANI-VIE services financiers, président de la Chambre de la sécurité financière

Alain C. Roy, B.A.A., A.V.C., Pl. Fin., conseiller en sécurité financière, NB Services financiers inc., vice-président aux assurances de la Chambre de la sécurité financière

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages

Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin., Agence G. Gadoua inc., vice-présidente aux valeurs mobilières à la Chambre de la sécurité financière. Elle a remplacé, à compter de novembre 2000, Alain Poirier, Services financiers Rivard Poirier, président sortant de la Chambre de la sécurité financière

Mot de la présidente

Plus de quatorze mois se sont écoulés depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. L'année 1999 a été celle de l'arrivée de notre organisme sur la scène de l'industrie des produits et services financiers. Conscients dès le départ des enjeux de l'application de cette nouvelle Loi, nous mettions en chantier le Bureau par l'élaboration de la réglementation, le transfert des droits de pratique de tous les professionnels de l'industrie et la mise en place de la structure opérationnelle. Après ces mois d'implantation, nous envisagions le déroulement de l'année 2000, notre première année complète d'activités, en ayant à cœur la consolidation de nos opérations et l'écoute des besoins de nos différents partenaires.

ANCRAGE DES OPÉRATIONS DU BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Sur notre lancée de 1999, nous avons doté le Bureau de toutes les ressources nécessaires à son fonctionnement, et ce, en moins de six mois. Notre première préoccupation pour 2000 a donc été de développer et de solidifier les différentes procédures de travail qu'imposaient les nouvelles exigences de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

En effet, l'introduction du choix du mode d'exercice pour les individus et les entreprises ainsi que les autres nouveautés réglementaires ont influencé directement l'élaboration des processus de travail liés à notre mission d'encadrement de la pratique professionnelle. Nous avons donc eu à innover en plus de l'héritage des expertises des anciens organismes de réglementation. Les heures supplémentaires ne se comptaient plus, et la volonté de comprendre et de mieux s'ajuster aux nombreux changements fut toujours présente. Il a été parfois difficile de répondre sans heurts à cette tâche immense à laquelle l'ensemble des employés étaient confrontés. Bien que ses objectifs de travail n'aient pas tous été atteints, l'équipe du Bureau a fait preuve d'initiative et de dévouement pour répondre aux besoins des certifiés et des inscrits, tout en assurant continuellement la protection du public.

D'ailleurs, je remercie sincèrement l'ensemble du personnel pour cette contribution et ce dévouement. Je tiens aussi à souligner le soutien exceptionnel du comité de gestion, composé de tous les directeurs et directrices de nos différents services, qui m'ont appuyée tout au long de cette année phare, surtout au cours des deux derniers mois marqués par le départ de notre directrice générale, madame Marie Désilets. Je profite de l'occasion pour la remercier de tous les efforts qu'elle a déployés depuis le début de cette grande aventure.

VOLONTÉ D'ÉCOUTE ENVERS LES ACTEURS DE L'INDUSTRIE ET LES CONSOMMATEURS

Notre dernière année a également été caractérisée par une grande volonté d'écoute envers l'industrie et nos différents partenaires.

D'une part, nous avons travaillé en collaboration avec les autres organismes œuvrant dans le domaine de l'assurance et de la distribution de produits et services financiers, à la définition d'une grille de répartition des appels, ayant comme point de chute notre Centre de renseignements et de référence. Celui-ci répartit donc les appels vers les organismes partenaires en fonction de leur expertise. Ont participé à cette table de concertation, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, le Bureau d'assurance du Canada, la Chambre de la sécurité financière, la Chambre de l'assurance de dommages, la Commission des valeurs mobilières du Québec, l'Inspecteur général des institutions financières et l'Institut québécois de planification financière.

En septembre 2000, cette collaboration avec les organismes partenaires s'est poursuivie dans le cadre d'une première rencontre avec les représentants des associations de consommateurs, pour rendre compte du nouvel environnement créé par la Loi.

D'autre part, notre esprit d'écoute s'est aussi concrétisé en travaillant étroitement avec les associations professionnelles du milieu ainsi qu'avec plusieurs cabinets. Je remercie tous ces précieux collaborateurs et, en particulier, la Chambre de l'assurance de dommages et la Chambre de la sécurité financière.

PROFESSIONNALISME ET DISPONIBILITÉ

J'aimerais aussi témoigner du professionnalisme et de la disponibilité de notre conseil d'administration qui a su mettre l'épaule à la roue et consacrer de nombreuses heures au développement du Bureau. Le tour d'horizon des réalisations du conseil et de ses différents comités ad hoc le démontre. J'aimerais remercier deux administrateurs qui ont quitté leur fonction au cours de l'année 2000, madame Lise Nadeau et monsieur Alain Poirier, pour leur contribution exceptionnelle. Les postes ainsi vacants ont été comblés par monsieur Yves Morency, secrétaire aux affaires gouvernementales à la Confédération des caisses populaires Desjardins et par madame Danielle Surprenant, vice-présidente aux valeurs mobilières à la Chambre de la sécurité financière.

POURSUITE DE NOTRE MISSION

Pour l'année qui vient, nous continuerons à maintenir le cap sur l'écoute des besoins de nos différents partenaires en rencontrant de manière systématique les associations de consommateurs, les représentants, les cabinets et les associations du milieu.

En ce qui a trait aux affaires administratives, nous poursuivrons nos efforts de consolidation des opérations pour assurer une plus grande efficience et une meilleure qualité de vie au travail.

Au cours de la prochaine année, plusieurs dossiers de fond feront l'objet d'analyses et de discussions tels l'amélioration de nos processus de certification et d'inscription, les modalités de requalification en matière d'assurance collective, le registre des plaintes, la divulgation, le développement de notre Centre de renseignements et de référence pour mieux répondre aux besoins des consommateurs, notre position en regard de l'évolution des organismes d'encadrement sur le plan pancanadien, la distribution de produits et services financiers par le biais d'Internet et la notion d'offre de produits.

En terminant, je tiens à vous remercier de l'appui que vous m'avez accordé et vous invite à prendre connaissance des réalisations du personnel du Bureau, des membres du conseil d'administration et des différents comités ad hoc.

La présidente,

Louise Champoux-Paillé

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A.

Mot de la secrétaire institutionnelle

Le conseil d'administration du Bureau des services financiers a tenu huit séances régulières et six séances extraordinaires en l'an 2000. Elles ont permis de poursuivre les travaux relatifs à l'implantation de la Loi et de surveiller de près cette première année complète d'application.

Le conseil d'administration est demeuré attentif à ce que la Loi produise ses effets et que les consommateurs bénéficient des protections et des initiatives de ce nouvel encadrement. C'est pourquoi il a été très préoccupé par les difficultés soulevées par les différents intervenants qu'il régit. À la recherche de consensus et de solutions, le Bureau a poursuivi son travail pour contribuer à la clarification de la Loi et de ses règlements.

CLARIFIER LA LOI

Plusieurs ajustements réglementaires étaient à prévoir et certains sujets se devaient d'être traités cette année. Citons, par exemple, les dossiers controversés du rehaussement de la formation minimale après 2002, des règles relatives à la propriété des cabinets dans les disciplines de l'assurance de personnes et de l'assurance collective de personnes (notion d'agent et de courtier) et de l'avis de consentement particulier pour lesquels des solutions appropriées se sont dégagées.

Des textes réglementaires ainsi que de nombreuses directives ont été adoptés avec pour objectif de préciser, de clarifier et, dans la mesure du possible, de simplifier les règles applicables. Le Bureau a d'ailleurs complété la publication de l'ensemble de ses règlements de nature administrative et son règlement intérieur en même temps que ceux des Chambres, pour offrir un portrait global. Témoin fidèle et privilégié de ces règlements et directives, le Bulletin du Bureau a tenu informés les différents intervenants au fil de ses parutions qui sont devenues périodiques cette année et toujours accessibles sur le site Internet.

D'autres sujets ont fait l'objet d'avancement significatif au cours de l'année, mais sans accéder à une conclusion formelle. C'est le cas des divulgations prévues par la Loi aux articles 17, 26, 28, 31, 32 et 40 dont l'entrée en vigueur est toujours suspendue. Dans ce même contexte de divulgations, le conseil d'administration poursuit toujours son analyse sur la notion de rémunération au sens des articles 431 et 433 de la Loi pour la distribution sans représentant.

C'est avec soulagement que le Bureau a accueilli le Règlement sur les valeurs mobilières adopté par le gouvernement. Il mettait ainsi fin à la problématique des SPEQ (société de placement dans l'entreprise québécoise) et des titres d'emprunts, en précisant que seuls les représentants en épargne collective, en contrats d'investissement et en plans de bourses d'études à l'emploi d'un courtier de plein exercice ou d'un courtier exécutant demeurent régis par la Loi sur les valeurs mobilières.

De plus, la collaboration entre les Chambres, le gouvernement et le Bureau s'est révélée salutaire afin de reporter la tenue des élections des administrateurs des Chambres au printemps 2001 plutôt qu'à l'automne 2000. Ce report, obtenu à la suite de l'amendement de la Loi, permettra de tenir ce scrutin par la poste dans les meilleures conditions possibles. En tant que présidente de scrutin, je les en remercie.

Le conseil d'administration a aussi répondu à des demandes d'avis du ministre des Finances, relativement à la distribution de certains produits, sur l'opportunité de les assujettir au régime de la distribution sans représentant. Le Bureau a formulé deux avis cette année. Par ailleurs, le Bureau a suspendu ses travaux à ce titre, le temps de procéder à un bilan de ses interventions et d'analyser dans une perspective globale les caractéristiques des produits d'assurance convenant à ce nouveau mode de distribution.

À nouveau cette année, le Bureau a poursuivi ses négociations avec les ordres professionnels intéressés en vue du renouvellement des conventions, avec pour objectif une plus grande cohérence dans l'encadrement de tous les planificateurs financiers. Le Bureau a aussi conclu des ententes avec les Chambres concernant entre autres la perception et la redistribution des cotisations des représentants.

Par ailleurs, le Bureau n'a pas encore eu l'occasion d'exercer ses pouvoirs de poursuite à l'égard d'un inscrit, ce qui devrait se concrétiser l'année prochaine. Cette situation n'est pas exceptionnelle considérant la nouveauté de la Loi et de ses règlements et l'approche préconisée par le Bureau. D'autre part, comme il est indiqué plus loin, le conseil d'administration a pourvu à la création d'un comité décisionnel pour les représentants à l'égard des pouvoirs prévus aux articles 218, 219 et 220 de la Loi. Avec ce comité, il a élaboré un protocole pour l'application de l'article 79 de la Loi.

Outre la poursuite des activités déjà mentionnées, le conseil d'administration cherchera à structurer davantage ses activités afin de doter le Bureau d'une réflexion plus intégrée sur la notion d'offre et sur les différents modes de distribution.

La secrétaire institutionnelle,

M[e] Anne-Marie Beaudoin

Réglementation, avis et directives

L'un des rôles importants du Bureau est de procéder à l'élaboration de la réglementation. Des besoins d'ajustements à celle adoptée en 1999 se sont rapidement fait sentir. Certaines corrections techniques étaient nécessaires. Par ailleurs, il restait à édicter des règlements sur des sujets qui n'avaient pas encore été traités initialement, lors de la première phase de réglementation.

PROJETS DE RÈGLEMENTS

Modifiant :

- **Le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1)**

  Les modifications apportées à ce règlement visaient :

  - à inclure le régime travail-études pour les postulants à la carrière en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres;
  - de nouvelles exigences minimales à compter de 2002;
  - de nouvelles voies d'accès à la carrière;
  - l'harmonisation des conditions d'émission d'un certificat avec les règles de formation continue obligatoire.

- **Le Règlement relatif aux avis devant être remis au consommateur (Règlement n° 3) et le Règlement sur la distribution sans représentant (Règlement n° 4)**

  Ces projets de règlements visaient à revoir les avis de consentement particulier autorisant un cabinet à transmettre à un représentant des renseignements qu'il détient à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis. Les projets de règlements visaient à enrichir ces avis d'une section pour le consommateur intitulée « Ce que vous devez savoir », et permettre que les renseignements puissent continuer à être communiqués à un représentant même après avoir été mis à jour.

- **Le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (Règlement n° 7)**

  Ce projet de règlement est relié au positionnement du Bureau en regard de l'application des règles de propriété des cabinets dans les disciplines de l'assurance de personnes et de l'assurance collective de personnes.

AVIS AU GOUVERNEMENT

Conformément aux dispositions de la Loi, le Bureau peut faire des recommandations au ministre sur toute question relative à la distribution de produits et services financiers. En 2000, le Bureau a émis deux avis concernant la distribution sans représentant :

- Avis sur les produits d'assurance offerts par les Sociétés nationales des Québécoises et Québécois et les Sociétés Saint-Jean-Baptiste
- Avis sur le programme MaxNeige offert par la Fédération des clubs de motoneigistes du Québec inc.

Directives du Bureau

Devant les nouveautés de la Loi, le Bureau a été sollicité afin de donner son interprétation de différents articles. Pour ce faire, il a donc adopté des directives d'interprétation et des directives d'application.

- Directive concernant les employés des cabinets en assurance collective (réf. : Bulletin n° 1, février 2000)
- Directive sur la certification et l'obligation de faire un choix de mode d'exercice (réf. : Bulletin n° 1, février 2000)
- Directive sur l'application de l'article 441 (réf. : Bulletin n° 1, février 2000)
- Adoption d'un droit fixe par discipline pour la première émission de certificat de représentant, l'ajout de discipline et la remise en vigueur (réf. : Bulletin n° 4, mai 2000)
- Élaboration du Guide *Les règles pour les représentations, les bannières ou les cartes d'affaires* pour la conformité des cartes d'affaires et des représentations (réf. : Bulletin n° 4, mai 2000)
- Directive sur la commercialisation des registres du Bureau (réf. : Bulletin n° 4, mai 2000)
- Directive sur la vérification des modes d'exercice par les tiers (réf. : Bulletin n° 5, juin/juillet 2000)
- Directive sur l'impartition et les ententes de réseaux (réf. : Bulletin n° 5, juin/juillet 2000)
- Directive sur les procurations à pouvoirs limités et lettres d'autorisation utilisées par les cabinets de courtage en épargne collective dans le cadre de transactions portant sur des titres d'organismes de placement collectif (réf. : Bulletin n° 5, juin/juillet 2000)
- Directive sur les exemptions relatives aux exigences de certification applicables aux postulants autorisés à agir dans une province du Canada (ententes de réciprocité) (réf. : Bulletin n° 8, octobre 2000)
- Positionnement sur l'obligation d'utiliser des formulaires distincts dans les propositions d'assurance pour le secteur de l'assurance de dommages (article 33 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers)

MISE EN PLACE GRADUELLE DE LA LOI

Le Bureau a également adopté cinq directives sur la mise en place graduelle des nouvelles obligations amenées par la Loi. Par ces directives, le Bureau voulait notifier à l'industrie des services financiers les priorités à l'égard des obligations à rencontrer, tout en octroyant à cette dernière un délai de conformité, et éviter de paralyser les opérations.

- Délai pour la mise en place graduelle des guides de distribution : en cours
- Délai pour des cartes d'affaires et une publicité conformes aux exigences : a pris fin le 5 septembre 2000
- Moratoire sur les modes d'exercice : a pris fin le 5 septembre 2000
- Moratoire sur le registre des plaintes : période indéterminée
- Moratoire sur le stage en planification financière : période indéterminée

RÉGLEMENTATION INTERNE

- Adoption d'un règlement sur les barèmes de rémunération, le plan d'effectifs et les autres normes applicables au personnel du Bureau et aux membres du Fonds d'indemnisation des services financiers. Ce règlement comportait des règles de déontologie.
- Révision du règlement intérieur du Bureau et du Fonds d'indemnisation.

INSPECTION ET ENQUÊTES EN PRATIQUE ILLÉGALE

L'année 2000 a été essentiellement consacrée à déterminer les orientations du service de l'inspection du Bureau. Un manuel de procédures pour guider les inspecteurs dans leur travail a été établi. Des modèles de rapports, feuilles de route et autres outils de travail ont également été élaborés.

Par ailleurs, le service de l'inspection a participé à l'inspection pancanadienne d'un cabinet en épargne collective, en collaboration avec les commissions des valeurs mobilières des autres provinces. Cette participation a permis au Bureau de se tailler une place au sein des organismes de réglementation.

Compte tenu de la nature des inspections qui se sont déroulées cette année, le Bureau n'est pas en mesure de faire état de constatations sur la façon dont les inscrits protègent les renseignements personnels de leurs clients.

Les tableaux qui suivent dressent un portrait des demandes d'enquête pour les inscrits, les représentants et la distribution sans représentant.

PORTRAIT DES DEMANDES D'ENQUÊTE CONCERNANT LES INSCRITS

Le service de l'inspection du Bureau a analysé 84 demandes d'enquête entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000 concernant les inscrits. Au 31 décembre 2000, 26 dossiers étaient toujours sous enquête.

Répartition selon la discipline visée par la demande d'enquête		***Nombre***
Assurance de personnes		16
Assurance collective de personnes		5
Assurance de dommages		33
Expertise en règlement de sinistres		2
Courtage en épargne collective		27
Courtage en plans de bourses d'études		1
	Total	**84**

Répartition selon le type d'inscrit		***Nombre***
Cabinet		82
Représentant autonome		2
Société autonome		0
	Total	**84**

Nature de la faute alléguée		***Nombre***
Défaut d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec les clients*		13
Défaut d'agir avec soin et compétence*		39
Défaut de superviser adéquatement ses représentants, employés ou dirigeants*		19
Publicité non conforme aux exigences légales		13
	Total	**84**

Provenance des demandes d'enquête		***Nombre***
Industrie		25
Consommateur		50
Interne		3
Organisme d'encadrement		6
	Total	**84**

* Lorsqu'un représentant est directement visé par une demande d'enquête, celle-ci est alors référée au syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, au syndic ou au cosyndic de la Chambre de la sécurité financière selon le cas.

Dossiers fermés		*Nombre*
Demande d'enquête irrecevable		7
Demande d'enquête non fondée		32
Insuffisance de preuves		3
Mise en garde		16
Comité décisionnel		0
	Dossiers sous enquête	26
	Total	**84**

PORTRAIT DES DEMANDES D'ENQUÊTE POUR PRATIQUE ILLÉGALE

Le service de l'inspection du Bureau a analysé 94 demandes d'enquête entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000 pour exercice illégal et usurpation de titre. Au 31 décembre 2000, 15 dossiers étaient toujours sous enquête.

Discipline usurpée		*Nombre*
Assurance de personnes		35
Assurance collective de personnes		6
Assurance de dommages		35
Expertise en règlement de sinistres		11
Courtage en épargne collective		3
Courtage en plans de bourses d'études		1
Planification financière		3
	Total	**94**

Nature de la faute alléguée	*Nombre*
Solliciter des clients	5
Offrir des produits et services financiers	48
Agir comme conseiller (consultant)	2
Usurper un titre	10
Offrir des produits et services financiers au Québec (Hors-Québec)	4
Débuter un stage d'apprentissage avant d'avoir reçu une attestation de stagiaire	25
Total	**94**

Provenance des demandes d'enquête	*Nombre*
Industrie	39
Consommateur	17
Interne	30
Organisme d'encadrement	8
Total	**94**

Dossiers fermés	*Nombre*
Irrecevable	3
Non fondé	34
Insuffisance de preuves	11
Mise en garde	24
Référé au contentieux pour suivi	7
Dossiers sous enquête	15
Total	**94**

PORTRAIT DES DEMANDES D'ENQUÊTE CONCERNANT LA DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000, le service de l'inspection du Bureau a analysé deux demandes d'enquête à l'égard de distributeurs provenant de l'industrie.

DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT

APPROBATION DES GUIDES DE DISTRIBUTION

Depuis 1999, le Bureau a reçu 138 guides de distribution pour fins d'analyse et d'approbation. La majorité de ces guides concerne les assurances crédit (prêt hypothécaire, prêt personnel, etc.) et l'assurance voyage.

Avant d'approuver les guides, il a fallu élaborer la grille d'analyse et de correction de ces derniers. Cette grille a été conçue à partir du Règlement sur la distribution sans représentant et d'une étude sur le langage simple et clair qui doit être utilisé pour une meilleure compréhension par les consommateurs de l'information contenue dans les guides.

DÉCISIONS CONCERNANT LES REPRÉSENTANTS

RAPPORT DU COMITÉ DÉCISIONNEL DES REPRÉSENTANTS

MEMBRES DU COMITÉ :

Charles Pelletier

Yvon Lamontagne

Paul-André Simard

Alain Poirier (remplacé en novembre 2000 par Mme Danielle Surprenant)

Alain C. Roy comme membre substitut

RÔLES ET POUVOIRS

Le comité décisionnel des représentants est un comité administratif formé d'administrateurs choisis parmi les membres du conseil d'administration du Bureau des services financiers. Ce comité est chargé d'appliquer les pouvoirs conférés par les articles 218, 219 et 220 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Ces articles de la Loi permettent au comité de révoquer un certificat, de le suspendre, de refuser de le délivrer ou de le renouveler, ou de l'assortir de conditions ou de restrictions lorsque son titulaire :

- est en faillite ou a déjà fait faillite;
- a déjà été déclaré coupable d'un acte criminel ou d'une infraction ayant un lien avec l'activité de représentant;
- a déjà vu son droit de pratique suspendu ou révoqué dans l'une ou l'autre des disciplines visées par la Loi.

Le comité peut également refuser de délivrer un certificat à une personne qui ne posséderait pas la probité nécessaire ou qui serait dans une situation incompatible pour exercer des activités de représentant.

Dans l'application de ce pouvoir discrétionnaire, le comité a pour objectif de protéger le consommateur susceptible de faire affaire avec un représentant dans une des situations mentionnées précédemment. Le comité ne remplace pas les comités de discipline des Chambres si le représentant a commis une infraction aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le comité décisionnel joue également un rôle de recommandation pour le conseil d'administration du Bureau à l'égard des dossiers présentés en vertu des articles 78 et 79 de la Loi. Ces articles confèrent au Bureau le pouvoir de refuser une inscription lorsque le cabinet (ou la société autonome) ou l'un de ses administrateurs ou dirigeants ne présente pas l'honnêteté, la solvabilité et la compétence voulues. Pour l'année 2000, cinq demandes d'inscription de cabinets ont été refusées par le Bureau parce que leurs administrateurs ou dirigeants ne répondaient pas aux critères de compétence, de solvabilité et d'honnêteté.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS

Au cours de l'année 2000, le comité s'est réuni 10 fois permettant ainsi de traiter un total de 697 dossiers sur une population d'environ 35 000 représentants (tous les types de dossiers confondus). Ce volume de dossiers s'explique par la transition imposée par l'entrée en vigueur de la Loi. Celle-ci prévoit que le Bureau peut étudier les faillites présentes ou antérieures. Le comité a donc revu tous les cas de faillite afin de s'assurer qu'un organisme chargé de la surveillance des représentants avait déjà rendu une décision.

Fort de l'expérience acquise par l'analyse de tous ces dossiers, le comité a adopté, à la fin de l'année, des balises d'évaluation pour circonscrire les cas les plus importants nécessitant une intervention particulière du Bureau. Avec ce mode de fonctionnement, le comité permet une analyse efficace des dossiers avec des délais d'étude d'au plus quatre semaines.

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS POUR ANALYSE PAR LE COMITÉ DÉCISIONNEL

Types de dossiers	*Nombre de dossiers ouverts pour analyse en 2000*
Faillites (présentes/passées)	634
Actes ou infractions criminels	50
Situations incompatibles	7
Probité	0
Suspension (par un autre organisme)	6
TOTAL	**697**
Administrateurs et dirigeants de cabinet (art.78-79)	14

PRÉVISIONS POUR L'ANNÉE 2001

Le comité décisionnel compte pour l'année 2001 poursuivre son mandat en prévoyant des rencontres sur une base mensuelle ou plus fréquemment au besoin.

DIVISION DE LA DIRECTION DE LA CERTIFICATION, DE L'INSCRIPTION ET DE LA FORMATION

La direction de la certification, de l'inscription et de la formation a été scindée en deux directions, permettant ainsi au service associé à la formation et à la précertification de former une entité administrative distincte. À la suite de cette division, une directrice a été embauchée pour assumer la gestion du service de la certification et de l'inscription.

Les différentes activités liées à la nouvelle direction de la formation et de la précertification ont été complètement centralisées au bureau de Montréal. Du personnel a été ajouté et formé pour soutenir l'équipe de base.

DÉVELOPPEMENT DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES EN FONCTION DES BESOINS DE L'INDUSTRIE

Tout au long de l'année, la stabilisation des procédures administratives s'est effectuée avec souplesse, en tenant compte des exigences du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1), lequel a fait l'objet de modifications en novembre 2000.

RENCONTRES AVEC LES PRINCIPAUX INTERVENANTS EN FORMATION

Plusieurs rencontres avec l'industrie ont eu lieu pour expliquer l'application du Règlement n° 1, en clarifier l'interprétation et recueillir les commentaires. Entre autres, le Bureau a pris part à une table de concertation organisée par les établissements d'ordre collégial et a assisté à plusieurs rencontres avec l'Association des directeurs de formation de diverses compagnies d'assurances. Aussi, des étudiants inscrits au diplôme d'études collégiales ou à l'attestation collégiale en assurance ont pu échanger avec des membres de la direction.

Pour répondre aux différentes exigences du Règlement n° 1 et aux besoins de l'industrie, des améliorations ont été apportées à l'ensemble des activités de la direction, notamment en ce qui concerne les examens et le matériel de formation.

ADAPTATION DES EXAMENS AUX EXIGENCES DU RÈGLEMENT N° 1

Toutes les questions d'examens prescrits par le Bureau ont été révisées afin qu'elles répondent aux exigences du Règlement n° 1.

De plus, dans un souci d'harmonisation entre les disciplines, les examens pour l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres sont maintenant composés de questions à choix multiple tout comme ceux prescrits pour l'assurance de personnes et l'assurance collective de personnes.

NOUVELLE GRILLE-HORAIRE DES EXAMENS

Un nouvel aménagement des horaires d'examens a permis d'offrir aux postulants des séances d'examens toutes les semaines à Montréal et à Québec, et toutes les quatre semaines dans les centres régionaux. Depuis novembre 2000, une séance d'examens peut même être répartie sur deux jours selon la discipline choisie.

AMÉLIORATION DU MATÉRIEL DE FORMATION

À partir de novembre 2000, tout le matériel de formation a pu être commandé directement au Bureau. Un recueil contenant les textes de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, de ses règlements ainsi que les codes de déontologie édictés des deux Chambres a été publié à l'intention des postulants. De plus, un nouveau manuel de formation est en préparation pour l'assurance contre les accidents ou la maladie, en vue d'une parution pour 2002.

RECONNAISSANCE DES COURS EN ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES

Pour l'assurance collective, l'élaboration et la mise en place du processus de reconnaissance des cours ont été amorcées en lien avec les trois compétences évaluées par le Bureau pour les organismes qui offrent ou désirent offrir une formation en assurance collective. De plus, un moratoire a été adopté pour l'évaluation de la compétence en fiscalité.

STAGE EN PLANIFICATION FINANCIÈRE

Le stage en planification financière a fait l'objet d'un moratoire de six mois pour permettre à un groupe de travail d'étudier l'exigence du stage dans cette discipline.

ENTENTE AVEC LES ÉTABLISSEMENTS D'ORDRE COLLÉGIAL

Une entente est intervenue entre le Bureau et les établissements d'ordre collégial pour reconnaître les stages effectués dans le cadre des programmes de formation en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres reconnus par le Bureau. Cette entente a été incluse dans les modifications au Règlement n° 1 de novembre 2000.

PARTICIPATION À DES GROUPES DE TRAVAIL SPÉCIFIQUES

La direction de la formation et de la précertification a collaboré à un groupe de travail composé d'experts du milieu pour étudier la problématique de la requalification et les nouvelles exigences en assurance collective de personnes. De plus, elle a aussi fait partie d'un groupe consultatif sur la fusion des compétences en assurance de personnes, en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres.

QUELQUES CHIFFRES – 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000

FORMATION MINIMALE

PORTRAIT DE LA RECONNAISSANCE D'EXPÉRIENCE

Demandes acceptées	270
Demandes refusées ou irrecevables	43
Total	**313**

DEMANDES ANALYSÉES

Disciplines	*Acceptées*		*Refusées*[1]		*Irrecevables*[2]	
Assurance de personnes	119	(80 %)	17	(12 %)	12	(8 %)
Assurance de dommages	144	(92 %)	6	(4 %)	6	(4 %)
Expertise en règlement de sinistres	7	(78 %)	2	(22 %)	–	–
Total	**270**	**(86 %)**	**25**	**(8 %)**	**18**	**(6 %)**

1. Un dossier est refusé si l'expérience du postulant n'est pas jugée pertinente.
2. Un dossier est jugé irrecevable, si le postulant ne rencontre pas les critères exigés pour la reconnaissance d'expérience.

PORTRAIT DU NIVEAU D'ÉTUDES ÉQUIVALANT AU DIPLÔME D'ÉTUDES COLLÉGIALES

Demandes acceptées	687	(83 %)
Demandes refusées	140	(17 %)
Total	**827**	

Cette nouvelle voie d'entrée élaborée par le Bureau est une voie privilégiée pour de nombreux postulants. Quelque huit cents personnes s'en sont prévalues. Elle a permis à tous ceux et celles qui ne détenaient pas une attestation spécialisée en assurance ou un diplôme d'études collégiales d'avoir accès à la carrière de représentant en faisant reconnaître treize années de scolarité.

EXAMENS

NOMBRE DE PERSONNES INSCRITES AUX EXAMENS PAR DISCIPLINE ET CATÉGORIE DE DISCIPLINE

Disciplines et catégories de discipline	*Nombre de personnes inscrites aux examens**
Assurance de personnes	2 209
Assurance contre les accidents ou la maladie	339
Assurance collective de personnes	214
Régimes d'assurance collective	1
Assurance de dommages	164
Assurance de dommages des particuliers	562
Assurance de dommages des entreprises	118
Expertise en règlement de sinistres	41
Expertise en règlement de sinistres des particuliers	42
Expertise en règlement de sinistres des entreprises	8
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur	59
Nombre total de personnes inscrites	**3 757**

* Nombre de personnes inscrites, peu importe le nombre d'examens passés. Une personne peut s'être inscrite à une ou plusieurs séances d'examens.

Il est à noter qu'aucun examen n'est prescrit par le Bureau pour la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourses d'études. Pour ces disciplines, d'autres exigences de qualification sont prévues à la Loi ou au Règlement de la Commission des valeurs mobilières du Québec pour l'obtention du certificat de représentant.

TAUX DE RÉUSSITE AUX EXAMENS PRESCRITS PAR LE BUREAU

Note : La note de passage pour un examen est de 60 %. Les postulants qui ont échoué à l'examen initial ont la possibilité de reprendre leur examen.

			Taux de réussite à l'examen initial	
Assurance de personnes		***Nombre d'examens***	***Réussite***	***Taux***
01-101	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de personnes et à l'activité de représentant dans la discipline de l'assurance de personnes	1558	1200	77 %
01-201	Appliquer des notions de fiscalité à la pratique professionnelle	1300	962	74 %
01-301	Élaborer un programme d'assurance vie adapté aux besoins d'un client en fonction notamment de l'analyse de sa situation financière et de sa capacité de payer la prime	1528	1268	83 %
01-302	Élaborer un programme individuel d'assurance invalidité adapté aux besoins d'un client en fonction notamment de l'analyse de sa situation financière et de sa capacité de payer la prime	1498	1109	74 %
01-303	Élaborer un programme individuel de produits financiers adapté aux besoins d'un client en fonction notamment de l'analyse de sa situation financière et de sa capacité de payer la prime	1527	1176	77 %
01-304	Élaborer une recommandation de fonds distincts adaptée aux besoins d'un client	1298	1077	83 %
Conseil des assurances de personnes				
Fin de stage		410	361	88 %

			Taux de réussite à l'examen initial	
Assurance contre les accidents ou la maladie		***Nombre d'examens***	***Réussite***	***Taux***
01-102	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance contre les accidents ou la maladie et à l'activité de représentant dans la catégorie de discipline de l'assurance contre les accidents ou la maladie	286	255	89 %
01-305	Élaborer un programme d'assurance contre les accidents ou la maladie adapté aux besoins d'un client, en fonction notamment de l'analyse de sa situation financière et de sa capacité de payer la prime	285	211	74 %
Conseil des assurances de personnes Assurance contre les accidents ou la maladie				
Fin de stage		22	19	86 %

Assurance collective de personnes		Nombre d'examens	Taux de réussite à l'examen initial Réussite	Taux
02-103	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance collective de personnes et à l'activité de représentant dans la discipline de l'assurance collective de personnes	211	194	92 %
02-306	Élaborer une recommandation d'assurance collective adaptée aux besoins d'un client, d'un organisme ou d'une entreprise	59	38	64 %
02-307	Élaborer une recommandation de rentes collectives adaptée aux besoins d'un client, d'un organisme ou d'une entreprise	30	16	53 %

Assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres		Nombre	Taux de réussite à l'examen initial Réussite	Taux d'examens
03-104	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité de représentant en assurance de dommages	713	558	78 %
05-105	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité d'expert en sinistre	74	58	78 %
03 (05)-401	Analyser des produits d'assurance habitation	569	518	91 %
03 (05)-402	Analyser les produits d'assurance automobile (particuliers)	569	526	92 %
03 (05)-403	Analyser les produits d'assurance automobile (entreprises)	88	57	65 %
03 (05)-404	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de dommages directs et indirects	89	69	78 %
03 (05)-405	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits complémentaires pour les entreprises	90	70	78 %
03 (05)-406	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de responsabilité pour les entreprises et les produits de cautionnement	90	63	70 %
05-501	Régler un sinistre en assurance des particuliers	59	45	76 %
05-502	Régler un sinistre en assurance des entreprises	8	4	50 %
03-121	Activité de représentant en assurance de dommages	6	5	83 %
03 (05)-122	Activité d'expert en sinistre	19	15	79 %
Mesures transitoires				
Régler un sinistre en étant à l'emploi d'un assureur (depuis moins de un an)		54	50	93 %

Certification et inscription

FIN DES MESURES TRANSITOIRES

Dans le cadre des mesures transitoires, deux opérations majeures ont été terminées, soit la délivrance des certificats pour l'ensemble des représentants ainsi que l'inscription des cabinets. De plus, tous les dossiers des représentants et des cabinets qui n'avaient pas complété les mesures transitoires ont fait l'objet d'une fermeture à la suite de la décision d'un comité créé à cette fin. Cette opération s'est prolongée jusqu'en octobre 2000.

INTÉGRATION DES VALEURS MOBILIÈRES AU PROCESSUS DE CERTIFICATION ET D'INSCRIPTION

En plus des activités courantes d'analyse de demandes, d'émission de certificats et de suivi auprès des cabinets en valeurs mobilières, le Bureau a reçu tous les dossiers des courtiers d'exercice restreint qui n'avaient pas déjà été transférés au Bureau parce qu'ils offraient des SPEQ (société de placement dans l'entreprise québécoise), et les dossiers de leurs représentants. En juillet 2000, le transfert de juridiction de la Commission des valeurs mobilières du Québec vers le Bureau a occasionné l'intégration de près de 6000 dossiers aux procédures de la certification et de l'inscription.

DROITS FIXES POUR L'ÉMISSION D'UN PREMIER CERTIFICAT OU UNE REMISE EN VIGUEUR

Pour accélérer le processus d'émission des certificats, les droits exigibles par discipline pour l'obtention d'un premier certificat ou une remise en vigueur ont été fixés à un montant précis, peu importe la durée de validité du certificat, qui pouvait varier de 6 à 17 mois.

OPÉRATIONS POUR ASSURER LA FIABILITÉ DU REGISTRE

Le défi pour la Direction de la certification et de l'inscription a été, d'une part, de diminuer le délai d'émission d'un premier certificat à trois semaines et, d'autre part, de traiter toutes les demandes reçues avant le 15 décembre 2000, en vue de la préparation du registre pour les élections des administrateurs de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages. Dans le même but, les certificats échus ou non renouvelés ont été annulés. Les nouvelles demandes de certificat, d'ajout de discipline et de remise en vigueur ont été traitées au rythme d'environ 200 demandes par semaine.

INSCRIPTION ET MAINTIEN DE L'INSCRIPTION DES CABINETS

En plus de l'inscription de nouveaux cabinets, soit environ 458 pour l'année 2000, une opération massive de maintien de l'inscription des cabinets a été lancée en octobre 2000. Ainsi, 2464 cabinets étaient visés par cette opération.

ANALYSE DES PROCESSUS DE TRAVAIL ET DU PLAN DE REDRESSEMENT

Réalisée en partie par des consultants externes, notamment pour les procédures liées à l'inscription des cabinets et son maintien, l'analyse des processus a été finalisée. Vu la complexité de ces opérations et le nombre de dossiers à traiter, il s'est révélé plus sage de consolider les processus actuels plutôt que de les modifier immédiatement, et ce, même si certaines hypothèses de solution ont été soupesées. Un plan de redressement a d'ailleurs été élaboré et sera proposé en 2001.

QUELQUES CHIFFRES – 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000

ÉMISSION DE CERTIFICATS

Nombre de nouveaux certificats émis incluant l'ajout de discipline	9 530
Nombre de remises en vigueur de certificats	458

NOMBRE DE REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS PAR DISCIPLINE*

Disciplines et catégories			*Nombre de représentants*
Assurance de personnes			11 598
Assurance contre les accidents ou la maladie			603
Assurance collective de personnes			10 118
Régimes d'assurance collective			31
Régimes de rentes collectives			0
Planification financière			2 513
Courtage en épargne collective			19 060
Courtage en contrats d'investissement			69
Courtage en plans de bourses d'études			623
Assurance de dommages	agents	1 870	
	courtiers	4 022	
		total	5 892
Assurance de dommages des particuliers	agents	992	
	courtiers	712	
		total	1 704
Assurance de dommages des entreprises	agents	13	
	courtiers	110	
		total	123
Expertise en règlement de sinistres			590
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers		74	
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises		6	
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur		1 731	
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers		92	
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des entreprises		14	
		total	2 507

* Un représentant peut cumuler plusieurs disciplines. Il peut donc être comptabilisé plus d'une fois.

RÉPARTITION DES CLIENTÈLES DES CHAMBRES

- Chambre de la sécurité financière
- Chambre de l'assurance de dommages
- Chambre de la sécurité financière et chambre de l'assurance de dommages

Nombre de représentants

- 26 247
  Nombre de représentants cotisant exclusivement à la Chambre de la sécurité financière
- 8 849
  Nombre de représentants cotisant exclusivement à la Chambre de l'assurance de dommages
- 1 377
  Nombre de représentants cotisant aux deux Chambres

Nombre total de représentants
36 473

PORTRAIT DE LA MULTIDISCIPLINARITÉ

- Une discipline
- Deux disciplines
- Trois disciplines
- Quatre disciplines
- Cinq disciplines

NOMBRE DE CABINETS, DE SOCIÉTÉS AUTONOMES ET DE REPRÉSENTANTS AUTONOMES SELON LES DISCIPLINES

Discipline	*Nombre de cabinets**	*Nombre de sociétés autonomes**	*Nombre de représentants autonomes**
Assurance de personnes	2 231	20	3 799
Assurance collective de personnes	2 006	18	3 395
Assurance de dommages	1 114	16	232
Expertise en règlement de sinistres	220	1	26
Planification financière	454	4	419
Courtage en épargne collective	93		
Courtage en contrats d'investissement	13		
Courtage en plans de bourses d'études	6		

* Un inscrit peut être autorisé dans plusieurs disciplines

NOMBRE DE CABINETS OU SOCIÉTÉS AUTONOMES SELON LE TOTAL DES REPRÉSENTANTS QUI LEUR SONT RATTACHÉS

Nombre de représentants	*Nombre de cabinets ou sociétés autonomes*
1 représentant ou propriétaire unique	1 530
2 à 10	1 089
11 à 50	194
51 à 100	27
101 à 500	31
501 et plus	17

COMMUNICATIONS AVEC L'INDUSTRIE

PUBLICATIONS

Le Bureau a produit diverses publications pour informer l'industrie et l'aider ainsi à se conformer aux nouvelles exigences de la Loi.

Le Bulletin – publication officielle du Bureau

Objectif : informer l'industrie et le public de ses principales activités, des projets de règlements et règlements adoptés, de ses directives ainsi que du rôle d'audition et du résumé des décisions des comités de discipline des Chambres. Périodicité : 10 numéros par année.

Le Guide *Les règles pour les représentations, les bannières ou les cartes d'affaires*

Objectif : familiariser l'industrie avec la nouvelle réglementation en matière de représentation et d'affichage.

Le Petit Guide BSF

Objectif : démystifier les différentes étapes à franchir pour l'obtention du droit de pratique et clarifier les exigences liées à la pratique de représentant.

Les Nouvelles de la Direction de la formation et de la précertification

Objectif : renseigner sur les formalités et les procédures administratives relatives à la formation minimale, aux examens et au stage. Périodicité : 2 numéros par année.

Les guides d'accès à la carrière

Objectif : expliquer toutes les étapes à franchir pour obtenir un certificat de représentant.
Mise à jour : mai 2000.

SITE INTERNET

Le site Internet du Bureau a nécessité de nombreux ajustements en cours d'année. Sa mise en place officielle a eu lieu le 3 juillet 2000. Une structure plus conviviale est actuellement en développement et permettra aux internautes de mieux naviguer dès leur entrée sur le site.

PARTICIPATION À DES CONGRÈS ET DES CONFÉRENCES

Évidemment, le Bureau se rend disponible pour être au cœur des grands rassemblements de l'industrie. À nouveau cette année, il a participé au congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec ainsi qu'au Congrès 2000 de l'assurance et des produits financiers, deux occasions privilégiées pour rencontrer les acteurs du milieu. Un stand affichant le thème *Soyez branchés sur le BSF* a été conçu à cet effet.

Tout au long de l'année, le Bureau a participé à plusieurs conférences qui lui ont permis de maintenir le contact auprès de l'industrie et d'apporter un meilleur éclairage quant aux modalités d'application de la Loi.

COMMUNICATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS

PREMIÈRE RENCONTRE OFFICIELLE AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Une première rencontre officielle entre le Bureau et les associations de consommateurs du Québec a eu lieu à Montréal le 15 septembre 2000. Organisée par le Bureau, cette rencontre a permis aux représentants des associations de mieux comprendre sa mission et celle de son Centre de renseignements et de référence, notamment à titre de point central de réception des plaintes. Pour cette journée, le Bureau a rassemblé à la fois ses principaux partenaires dans l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers : le Fonds d'indemnisation des services financiers, la Chambre de l'assurance de dommages, la Chambre de la sécurité financière et l'Institut québécois de planification financière, ainsi que d'autres organismes tels l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, le Bureau d'assurance du Canada et l'Inspecteur général des institutions financières. Ces différents organismes ont pu à leur tour expliquer leur mission auprès des consommateurs.

DÉPLIANT CONSOMMATEUR

Un dépliant destiné aux consommateurs et faisant la promotion du Bureau et de son Centre de renseignements et de référence a été distribué aux associations de consommateurs lors de la rencontre du 15 septembre et, ultérieurement, auprès de Communication Québec, de l'Office de la protection du consommateur et d'autres partenaires.

Centre de renseignements et de référence

La Loi a confié au Bureau la fonction d'agir à titre de Centre de renseignements et de référence dans le domaine de l'assurance. En complémentarité avec ses autres partenaires, ce centre d'appels renseigne le consommateur à propos de ses droits et des recours prévus par la Loi. Plus spécifiquement, il agit comme point central de réception des plaintes et réfère le public aux différentes instances compétentes, notamment la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages. De plus, il offre à l'industrie un service d'accompagnement pour toute démarche relative à l'encadrement de la distribution des produits et services financiers.

TABLE DE CONCERTATION POUR LA RÉPARTITION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

En 2000, le Centre de renseignements et de référence a privilégié une réflexion avec les ressources du milieu afin d'offrir un accompagnement adéquat de ses clientèles. À cette fin, il a poursuivi ses échanges avec ses partenaires sur le partage des responsabilités en matière de répartition des types de demandes de renseignements. Débutée en 1999, la table de concertation a donc donné l'occasion aux divers participants de définir leur champ d'intervention respectif. Depuis, les plaintes reçues au Centre sont analysées et dirigées vers l'organisme concerné à l'aide d'une grille de répartition conçue à cette fin.

LIGNE TÉLÉPHONIQUE RÉSERVÉE AUX CONSOMMATEURS

Pour créer un lien direct entre les consommateurs et le Centre de renseignements, une ligne téléphonique leur a été réservée à compter du 26 mai 2000. En sept mois, plus de **8000 appels** ont été acheminés à nos agents d'information. La plupart des questions des consommateurs concernaient la validité du certificat ou de l'inscription pour un représentant, les réclamations refusées de la part d'un assureur ou encore référaient à des renseignements sur l'augmentation des primes. Depuis la mise en place de cette ligne, le nombre d'appels de la part des consommateurs est sans cesse croissant.

SERVICES À L'INDUSTRIE

En ce qui concerne son service à l'industrie, le Centre de renseignements et de référence a pu stabiliser l'ensemble de ses opérations. De fait, les mesures transitoires qui avaient occasionné un fort taux d'appels ont pris fin. Ainsi, le flot d'appels a diminué permettant, entre autres, de réduire les délais d'attente. Nos huit agents d'information ont pu développer plus aisément leur expertise pour répondre aux questions orientées principalement sur la pratique courante du représentant et du cabinet : application de la Loi, accès à la carrière, renouvellement du certificat et maintien de l'inscription. Nos agents d'information renseignent directement ou assurent selon les demandes une recherche plus pointue. Plus de **100 000 appels** ont été reçus cette année.

En soutien au Centre de renseignements et de référence, le site Internet du Bureau rend accessible à tous et en tout temps la documentation nécessaire pour comprendre comment obtenir un droit de pratique et le maintenir tout au long de la carrière dans le domaine de la distribution de produits et services financiers, ainsi que les différents formulaires prévus à cet effet.

Pour améliorer le service à la clientèle, une ressource a été ajoutée afin d'accompagner les représentants sur place à notre bureau de Québec. De mai à décembre 2000, plus de 50 personnes par semaine ont bénéficié de cette aide attentive à la résolution de leurs problèmes. À l'automne 2000, un service comparable a été implanté à Montréal.

NOMBRE D'APPELS AU CENTRE DE RENSEIGNEMENTS ET DE RÉFÉRENCE

- 100 000 appels provenant de l'industrie
- 8 000 appels par le biais de notre ligne consommateur

RÉPARTITION DES PLAINTES [1] REÇUES SELON LES ORGANISMES

Organismes	Nombre de plaintes reçues par le CRR [2]	Nombre de plaintes reçues directement par les organismes concernés	Nombre total de plaintes de l'organisme
Syndic de la Chambre de la sécurité financière	179	203 [3]	382
Cosyndic de la Chambre de la sécurité financière	24	14 [3]	38
Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages	45	124 [3]	169
Fonds d'indemnisation des services financiers	6	104	110
Bureau des services financiers	178	S/O	S/O
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes	33	S/O	S/O
Bureau d'assurance du Canada	12	S/O	S/O
Commission des valeurs mobilières du Québec	8	S/O	S/O
Inspecteur général des institutions financières	4	S/O	S/O
En attente	8	S/O	S/O
Total	**497**		

(1) Pour la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages, le terme « plainte » réfère à des demandes d'enquête. En ce qui concerne le Fonds d'indemnisation des services financiers, il s'agit des demandes de réclamation qui ont fait l'objet d'une ouverture de dossier.

(2) Les plaintes reçues par le Centre de renseignements et de référence sont acheminées aux organismes concernés le cas échéant.

(3) Conformément à l'article 336 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, lorsqu'un syndic ou le cosyndic reçoit une plainte, il doit en aviser immédiatement le Bureau.

COMITÉ AD HOC SUR L'HARMONISATION ENTRE L'ÉPARGNE COLLECTIVE ET LES FONDS DISTINCTS

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Louise Champoux-Paillé, présidente du Bureau

MEMBRES :

Sylvie Coulombe, directrice Commercialisation Québec, unité du marché québécois, Clarica

Rodrigue Julien, A.V.A., Pl.Fin., Chrétien, Julien et associés

Constance Lemieux, administratrice du Bureau

Yves Millette, B.A., LL.L, vice-président principal, Affaires québécoises, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau

Alain Roch, B.A. LL.L., vice-président des affaires juridiques, Mutuelle des fonctionnaires, représentant du Regroupement des assureurs de personnes à charte du Québec (RACQ)

Martin Rochon, administrateur du Bureau

Pierre Trépanier, directeur général Québec, Fonds d'investissement Royal

Joanne Vézina, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Philippe Lebel, avocat

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Ce comité visait deux objectifs :

- analyser l'opportunité de créer une catégorie de discipline en assurance de personnes pour les fonds distincts;
- recommander une politique d'harmonisation en regard de la distribution des fonds distincts et des fonds communs de placement de manière à ce qu'un produit ne soit pas avantagé au détriment d'un autre et que le consommateur soit bien informé et protégé.

Au cours de la dernière année, les membres du comité se sont réunis à deux reprises. Leurs deux principales réalisations furent les suivantes :

Directive sur les procurations à pouvoirs limités et lettres d'autorisation utilisées par les cabinets de courtage en épargne collective dans le cadre de transactions portant sur des titres d'organisme de placement collectif

Dans un souci de protection du public et d'harmonisation avec les règles de la Commission des valeurs mobilières du Québec, les membres du comité ad hoc ont recommandé au conseil d'administration d'adopter l'avis du personnel de la Commission sur les procurations limitées. Cet avis stipule que les cabinets de courtage en épargne collective devaient cesser d'utiliser des procurations qui leur conféraient des pouvoirs illimités et discrétionnaires sur les comptes de leurs clients. Cette recommandation a été entérinée par le conseil d'administration du Bureau lors de sa séance du 16 juin 2000.

Analyse des profils de compétences requis pour distribuer des fonds communs de placement et des fonds distincts

Cette analyse a permis d'identifier des ajustements à apporter en ce qui a trait à la formation minimale et continue requise pour distribuer ces produits. Elle a également permis de cerner les thèmes de formation où il devrait y avoir harmonisation entre les fonds communs et les fonds distincts. Ce sujet sera discuté plus à fond en 2001 et 2002, notamment avec la Commission des valeurs mobilières du Québec.

Ce comité ad hoc était appuyé de deux sous-comités qui ont contribué à l'atteinte des objectifs. Ces deux sous-comités étaient dirigés par messieurs Yves Millette et Pierre Trépanier.

COMITÉ AD HOC SUR LES IMPACTS DU REHAUSSEMENT DE LA FORMATION MINIMALE

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Louise Champoux-Paillé, présidente du Bureau

MEMBRES :

Raymond Medza, directeur général, Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Pierre Michaud, 1er vice-président à l'indemnisation, Société de portefeuille du groupe Desjardins assurances générales

Yves Millette, B.A., LL.L., vice-président principal, Affaires québécoises, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Lise Nadeau, administratrice du Bureau jusqu'en juillet 2000

Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau

Martin Rochon, administrateur du Bureau

Réjean Ross, administrateur du Bureau

Paul-André Simard, administrateur du Bureau

Michel Tardif, directeur général, International, compagnie d'assurance-vie, représentant du Regroupement des assureurs de personnes à charte du Québec (RACQ)

PERMANENCE DU BUREAU :

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

COMITÉ AVISEUR

Joan Renée Bernard, vice-présidente du Regroupement des cabinets de courtage, Joan Bernard & associés inc.

Claude Brosseau, président, Bélanger, Brosseau et associés, courtiers d'assurances et services financiers

Louis Guay, vice-président régional adjoint, Bureau d'assurances du Canada

Serge Lyras, président et chef des opérations, Groupe Lyras inc.

Jacques Yelle C.d'A.A., président, Labrecque, Roy, Yelle inc.

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

En juillet 1999, le conseil d'administration avait adopté un règlement stipulant un rehaussement des exigences de formation minimale pour l'obtention d'un certificat en assurance de personnes et en assurance de dommages pour le 1er octobre 2002. Certains intervenants du milieu avaient alors exprimé leurs craintes quant à l'impact d'un tel rehaussement, notamment sur le recrutement de nouveaux représentants. Le conseil d'administration a créé ce comité ad hoc avec l'objectif d'analyser en profondeur cette problématique et de formuler des recommandations. Au cours de l'année 2000, les membres de ce comité se sont réunis à trois reprises et ils ont dégagé des pistes de solutions adéquates.

Les membres de ce comité ont donc été les instigateurs du nouveau Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant concernant la formation minimale qui sera exigée à compter du 1er octobre 2002.

En ce qui concerne le secteur de l'assurance de dommages, une réflexion plus poussée à l'égard de voies additionnelles d'entrée à la carrière s'est poursuivie avec le comité aviseur dont la composition apparaît ci-dessus.

Leurs principales réalisations furent les suivantes :

- Proposition d'orientations concernant la formation minimale à compter du 1er octobre 2002;
- Recommandations sur le niveau d'études équivalent et la définition de l'expérience pertinente;
- Étude d'un sondage visant à identifier la pénurie appréhendée de représentants en assurance de dommages au cours des prochaines années.

COMITÉ DE VIGIE

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :
Louise Champoux-Paillé, présidente du Bureau

MEMBRES :
Yves Michaud, vice-président du Bureau

Yves Morency, administrateur du Bureau

Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau

INVITÉE :
Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :
Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Ce comité ad hoc a été créé en novembre 2000 et fait suite aux récents développements sur la scène canadienne, notamment en ce qui a trait au projet de loi fédéral C-38 (refonte de la Loi sur les banques) et des initiatives des différents regroupements pancanadiens : Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint/Joint Forum), Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM/CSA), Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA/CCIR). Deux des sujets de préoccupation majeure de ce comité sont les suivants :

- La création éventuelle d'une structure pancanadienne pour recevoir les plaintes des consommateurs. Notons qu'une telle nouvelle structure pourrait dédoubler le service déjà offert par le Centre de renseignements et de référence du Bureau et entraînerait de la confusion auprès des consommateurs;
- Les orientations ontariennes en matière d'organismes d'encadrement dans le domaine des services financiers.

Le comité s'est réuni une fois et a fait un tour d'horizon de l'évolution de la situation au cours des derniers mois.

COMITÉ AD HOC SUR LA DIVULGATION DES LIENS D'AFFAIRES

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :
Louise Champoux-Paillé, présidente du Bureau

MEMBRES :
Robert Lagarde, président et chef de la direction, Dale Parizeau LM inc.

Yvon Lamontagne, administrateur du Bureau

Constance Lemieux, administratrice du Bureau

Pierre Michaud, 1er vice-président, Société de portefeuille du Groupe Desjardins, assurances générales

Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau

Martin Rochon, administrateur du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :
Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Philippe Lebel, avocat

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Au cours de l'année 1999, le conseil d'administration du Bureau avait créé un comité ad hoc pour lui faire des recommandations en regard des six articles de la Loi touchant la divulgation. Plus précisément, ils réfèrent aux divulgations suivantes :

- L'article 17, la divulgation de toute la rémunération si on exige des émoluments ;
- L'article 26, la divulgation des liens d'affaires;
- L'article 28, la divulgation de l'information en regard des produits d'assurance;
- L'article 31, la divulgation du nom des assureurs;
- L'article 32, la divulgation du lien d'exclusivité;
- L'article 40, la divulgation écrite de la double qualité de courtier et d'expert en sinistre (mandataire de l'assureur).

Certains règlements portant sur la divulgation étant sujets à l'approbation du gouvernement, ce dernier choisissait de poursuivre sa réflexion en confiant à la Chambre de l'assurance de dommages un mandat en ce sens. La Chambre a déposé ses recommandations auprès du gouvernement en octobre 1999.

Ces articles de Loi n'étant toujours pas entrés en vigueur, les membres du conseil d'administration du Bureau décidaient, en mars 2000, d'entreprendre une nouvelle réflexion compte tenu de l'importance de ce dossier pour la protection du public. D'une manière plus précise, le mandat de ce comité était d'identifier de nouvelles solutions pour sortir de cette impasse.

Ce comité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année. Ses travaux ont permis de dégager un consensus à l'égard des articles 17, 32 et 40. Quant aux autres articles, ils font toujours l'objet de recherches juridiques et de consultation auprès du milieu.

Enfin, ce comité a étudié des orientations en regard des articles 431 et 433 de la Loi portant sur la divulgation de la rémunération dans le cas de la distribution accessoire. La raison d'être de ces articles est de faire en sorte que le consommateur soit informé de l'intérêt qui anime le distributeur dans l'offre du produit d'assurance. L'objectif du comité était de recommander au conseil d'administration une directive pour l'interprétation du terme « rémunération » ainsi que la façon d'appliquer la divulgation en regard de l'article 433. Les recommandations de ce comité seront discutées par le conseil d'administration au cours de l'année 2001.

COMITÉ DE VÉRIFICATION

PRÉSIDENT DU COMITÉ :
Charles Pelletier, administrateur du Bureau

MEMBRES :
Louise Champoux-Paillé, présidente du Bureau

Yves Morency, administrateur du Bureau (en remplacement de Lise Nadeau à compter de juillet 2000)

Lise Nadeau, administratrice du Bureau (jusqu'en juillet 2000)

Réjean Ross, administrateur du Bureau

INVITÉ :
Alain Poirier, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU:
Marie Désilets, directrice générale (jusqu'en novembre 2000)

Manon Désy, directrice des services administratifs

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Le comité a pour mandat de promouvoir et de faciliter l'exercice de la fonction de vérification au sein du Bureau. Il formule des avis au conseil d'administration quant à la qualité des contrôles internes et des outils ou informations de gestion. Il coordonne également les activités des vérificateurs externes.

Le comité de vérification est un comité consultatif qui a la liberté d'examiner tout document nécessaire et le pouvoir de communiquer avec toute personne au sein du Bureau selon les besoins. Le comité doit remplir son mandat notamment de la façon suivante :

- Il s'assure qu'un suivi des recommandations retenues à la suite d'une vérification interne ou externe soit effectuée;
- Il reçoit les rapports de vérification internes ou externes et émet aux membres les avis appropriés;
- Il étudie les constatations et les recommandations découlant des vérifications internes et externes, et examine notamment les états financiers dont il recommande l'adoption au conseil d'administration du Bureau.

Au cours de l'année 2000, en plus de remplir ses principales responsabilités, le comité s'est réuni à douze reprises afin d'étudier certaines questions à incidence financière, et de faire des recommandations au conseil d'administration relativement à celles-ci.

À titre d'illustration, le comité a examiné les sujets suivants :

- Les prévisions financières annuelles et quinquennales;
- Les états de résultats financiers;
- Le bilan trimestriel;
- Les bilans de fermeture du Conseil des assurances de personnes et du Conseil des assurances de dommages;
- Le relevé des placements;
- Un projet de modifications au Règlement n° 14 concernant les droits et frais exigibles;
- Le statut du Bureau en regard de la TPS et de la TVQ;
- Les projets d'addition d'espaces à nos bureaux de Montréal et de Québec;
- Un projet de politique en regard des frais de déplacement des administrateurs;
- Un projet de politique de placements;

- L'ajout de personnel pour tenir compte des priorités du Bureau;
- Le budget pour réaliser les élections au sein des Chambres;
- Le renouvellement de l'assurance de responsabilité des administrateurs et des dirigeants ainsi que de l'assurance de dommages;
- L'étude quant à l'établissement d'une nouvelle procédure concernant l'émission des certificats et l'inscription;
- L'investissement dans nos systèmes informatiques;
- L'amortissement des frais de développement en informatique et en formation;
- Les augmentations salariales pour l'année 2000;
- Les ententes de services bancaires, dont l'octroi d'une marge de crédit;
- L'octroi d'un contrat à nos vérificateurs afin d'examiner notre système de facturation.

COMITÉ AD HOC AGENTS – COURTIERS

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Constance Lemieux, administratrice du Bureau

MEMBRES :

Alain Poirier, administrateur du Bureau

Réjean Ross, administrateur du Bureau

Paul-André Simard, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Louise Champoux-Paillé, présidente

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Philippe Lebel, avocat

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Pendant l'année qui a suivi l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le Bureau devait se positionner sur la pertinence de poursuivre l'application des dispositions de la Loi sur les intermédiaires de marché concernant la propriété des cabinets en assurance de personnes, leur appellation et la distinction agents – courtiers pour les représentants. Pour être en mesure de formuler une recommandation éclairée sur le sujet, le comité a d'abord fait réaliser par une firme externe une étude sur les tendances du marché. Au cours des trois réunions qui ont suivi, le comité a élaboré ses recommandations.

Considérant l'évolution du marché, il est apparu clair que la distinction agents – courtiers pour les individus ne correspondait plus à la réalité en assurance de personnes et en assurance collective de personnes et qu'elle ne devait pas être réintroduite.

Quant aux cabinets, plusieurs facteurs sont susceptibles d'influencer leur indépendance dont les liens de propriété, les services offerts aux représentants, les programmes de rémunération, les politiques et les sources de financement, etc. Cependant, les liens de propriété que peut avoir une institution financière sont particuliers puisqu'ils peuvent lui procurer une influence plus permanente sur le cabinet. Cette nuance doit être soulignée aux consommateurs par une différenciation dans les appellations utilisées. Ainsi, le comité a recommandé que l'appellation « cabinet de courtage » puisse encore être utilisée par les cabinets détenus à moins de 20 % sans, par ailleurs, désavantager les autres cabinets qui se présenteront simplement comme « cabinets » et sans obligation de détenir un contrat d'exclusivité comme c'était le cas pendant les mesures transitoires.

Ces recommandations ont été introduites au Règlement n° 7. Ce règlement modifié a fait l'objet d'une consultation et aucune objection n'a été formulée. Les modifications sont entrées en vigueur le 14 novembre 2000.

Ayant complété son mandat, le comité a été dissout.

COMITÉ AD HOC SUR UN FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

PRÉSIDENT DU COMITÉ :

Marcel Le Houillier, administrateur du Bureau

MEMBRES :

Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau

Martin Rochon, administrateur du Bureau (en remplacement d'Alain Poirier à compter de novembre 2000)

PERMANENCE DU BUREAU :

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Philippe Lebel, avocat

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Ce comité avait pour mandat de préparer un rapport sur l'opportunité de constituer un fonds d'assurance auquel devraient souscrire les cabinets, leurs représentants qui ne sont pas leurs employés, les représentants autonomes et les sociétés autonomes.

Au cours de la dernière année, le comité ad hoc s'est réuni à trois reprises. À la suite d'une décision du conseil d'administration, ce comité a confié à un cabinet d'actuaires le mandat de réaliser une étude de faisabilité en regard de la création d'un tel fonds. Les membres du comité ad hoc ont analysé les conclusions de cette étude et l'ont déposée au conseil d'administration pour fins de discussion au cours de 2001.[1]

1 Lors de leur séance de février 2001, les membres du conseil d'administration du Bureau ont convenu de reporter au début de 2002 toute discussion et décision en regard de ce dossier.

COMITÉ DU CENTRE DE RENSEIGNEMENTS ET DE RÉFÉRENCE

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :
Nathalie St-Pierre, administratrice du Bureau

MEMBRES :
Constance Lemieux, administratrice du Bureau

Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau

Alain Poirier, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :
Marie Désilets, directrice générale (jusqu'en novembre 2000)

Sophie Garon, directrice du Centre de renseignements et de référence

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

À la suite de la création du Centre de renseignements et de référence, le comité, outre le suivi administratif, a mené des discussions intensives avec les partenaires afin de déterminer les rôles de chacun en fonction notamment de leurs expertises respectives. L'objectif premier était de fournir au public un guichet centralisé de renseignements et de référence pour le domaine de l'assurance tel que prévu dans la Loi.

Pour ce faire, le comité a tenu plusieurs rencontres en concertation avec l'Inspecteur général des institutions financières, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, le Bureau d'assurances du Canada, la Commission des valeurs mobilières du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages. Cette approche a permis d'élaborer un cadre satisfaisant de travail pour l'ensemble des partenaires.

De telles rencontres seront maintenues annuellement en vue d'assurer le suivi et de résoudre, s'il y a lieu, les problématiques qui pourraient survenir.

Par ailleurs, le comité a poursuivi ses discussions concernant « l'avis de consentement » (article 92 de la Loi) qui a d'ailleurs fait l'objet de modifications. Des consultations ont eu lieu à la fin de l'année 2000 et cette nouvelle version devrait être en vigueur en 2001.

D'autre part, le Comité a également travaillé à la définition de ce que constitue une plainte pour la tenue du registre des plaintes, une nouvelle obligation pour les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes. C'est donc dans le cours de l'année 2001 que ce dossier devrait se compléter.

COMITÉ AD HOC SUR LES PRODUITS À DÉTERMINER POUR LE DÉCRET DE L'ARTICLE 427 DE LA LOI

PRÉSIDENT DU COMITÉ :
Paul-André Simard, administrateur du Bureau

MEMBRES :
René Auclair, C. d'A.Ass., Assurance Auclair inc.

Luc Grégoire, B.Sc., C. d'A.A., vice-président et chef de l'exploitation, Martin Assurance & Gestion de risques inc.

Serge Lyras, C. d'A.A., F.I.A.C., président et chef des opérations, Groupe Lyras inc.

Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :
Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Isabelle Trottier, avocate

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Ce comité ad hoc a été mis sur pied pour étudier les problématiques reliées à la distribution sans représentant, notamment pour déterminer les produits en assurance de dommages devant être exclus de ce type de distribution.

Les membres de ce comité se sont réunis à six reprises au cours de l'année 2000. Leurs efforts se sont principalement concentrés sur le produit « MaxNeige », une assurance de responsabilité civile individuelle offerte par la Fédération des clubs de motoneigistes du Québec inc. (la Fédération) et qui était vendue avec le droit d'accès aux sentiers.

Le mandat du comité consistait essentiellement à s'interroger sur la légalité de cette offre d'assurance, d'autant plus que ce produit était vendu par des bénévoles qui n'étaient pas des représentants au sens de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Après avoir consulté les différents intervenants au dossier, le comité a considéré que cette distribution était illégale dans le contexte de la Loi. À la demande du ministère des Finances, il a également recommandé au conseil d'administration un avis défavorable concernant la distribution de ce produit (article 428 de la Loi).

Le ministère des Finances a aussi demandé au comité de définir la liste des produits en assurance de dommages ne devant pas faire l'objet de distribution sans représentant. En effet, l'article 427 de la Loi permet au gouvernement d'exclure certains produits qui pourraient normalement être distribués de cette façon (sans représentant). Ce dossier n'est pas finalisé et le comité devra se prononcer définitivement en 2001.

Le comité devra également se pencher sur la nature juridique des « contrats de garantie de remplacement » vendus par les concessionnaires d'automobiles qui ressemblent aux « contrats d'assurance valeur à neuf » offerts par les assureurs. Il devra aussi se positionner sur la portée et l'impact de la distribution sans représentant.

COMITÉ DES COMMUNICATIONS

PRÉSIDENT DU COMITÉ :
Yves Michaud, vice-président du Bureau

MEMBRES :
Claude Bédard, président, Exelmans Productions

Paul-André Simard, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :
Josée Casaubon, directrice des relations publiques

Marie Désilets, directrice générale (jusqu'en novembre 2000)

Julie Guay, directrice de la production aux communications

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Le comité s'est réuni trois fois en 2000. L'année s'est amorcée avec la nomination d'une nouvelle direction des communications à deux volets : la production et les relations publiques. Le service de la production assume la réalisation des projets de publication et les communications avec l'industrie, tandis que celui des relations publiques dirige les activités publiques et médiatiques du Bureau, ainsi que les communications destinées aux consommateurs.

Les membres du comité souhaitent qu'en 2000 des actions soient orientées vers les consommateurs de sorte que le Bureau et son Centre de renseignements et de référence soient mieux connus par ces derniers.

Une première rencontre avec les associations de consommateurs, en septembre 2000, a permis de mieux faire connaître le Bureau et son Centre de renseignements comme lieu de réception des plaintes et de relais des besoins du grand public. Les organismes membres de la table de concertation du Centre de renseignements et de référence ont également été invités à participer à cette rencontre.

Un imprimé destiné au public et expliquant la mission du Bureau a été produit et distribué à l'ensemble des associations de consommateurs.

L'année 2000 a marqué la première participation du Bureau à deux rassemblements majeurs de l'industrie se déroulant tous deux en novembre : le Congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), et le Congrès annuel de l'assurance et des produits financiers. Le kiosque conçu par l'équipe des communications y a été présenté pour la première fois.

Conformément au plan d'action de la direction des communications, le développement du site Internet du Bureau s'est poursuivi en 2000. La nouvelle structure du site, rendue accessible en juillet, présente des rubriques consacrées tant au grand public qu'aux acteurs de l'industrie de la distribution de produits et services financiers.

Le Comité estime que le caractère multidisciplinaire du Bureau doit se refléter dans la conception de son site Internet, sa facilité d'accès et sa convivialité.

COMITÉ AD HOC SUR LA PLANIFICATION FINANCIÈRE

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :

Louise Champoux Paillé, présidente du Bureau, en remplacement de Martin Rochon à compter de décembre 2000

MEMBRES :

Guy Bélisle, notaire, Bélisle, Dubé, Notaires

Denis Boucher, Pl. Fin., Groupe Conseil Aon, ex-président de l'Institut québécois de planification financière 1999-2000

Mary Muldowney, M.B.A., directrice Formation et études, Institut des banquiers canadiens

Alain C. Roy, administrateur du Bureau, en remplacement de Martin Rochon à compter de décembre 2000

Réjean Ross, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU :

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Philippe Lebel, avocat

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Le comité s'est réuni à 4 reprises cette année.

Les discussions du comité ont été principalement consacrées au suivi des conventions avec les ordres professionnels puis au renouvellement de celles-ci pour une plus longue durée.

Le comité a proposé un processus, une méthodologie et recommandé certains principes au conseil d'administration pour le renouvellement de ces conventions. De façon concrète, le comité souhaite que les conventions illustrent et favorisent la cohérence dans l'encadrement de tous les planificateurs financiers du Québec, dans le respect des juridictions respectives. Parmi les sujets abordés au comité, on retrouve les mêmes que ceux traités à la table de concertation permanente des ordres professionnels :

- Les titres similaires;
- Les occupations incompatibles;
- La formation continue obligatoire;
- Le bilan de la première convention.

En date de la fin de l'année, seul l'*Ordre des administrateurs agréés du Québec* avait conclu une convention pour une période de trois années, qui a d'ailleurs été publiée dans l'édition du Bulletin n° 12, en mars 2001. En ce qui concerne, l'*Ordre des comptables agréés du Québec*, l'*Ordre des comptables généraux licenciés du Québec*, et la Chambre des notaires, ceux-ci ont choisi de renouveler la convention à plus court terme, soit jusqu'au 1er juin 2001, le temps de poursuivre les négociations pour une convention à plus long terme.

Outre ce qui précède, les thèmes suivants ont été aussi abordés :

- Règles de remise en vigueur du certificat en planification financière ;
- Stage pour la discipline de planification financière.

Il est à noter que cette année, le comité a accueilli un représentant du milieu bancaire, fort intéressé à la planification financière.

Comme la négociation des conventions avec certains ordres se poursuit en 2001, le comité continuera d'être présent dans ce processus.

COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'ASSURANCE POUR LES PERSONNES DE TOUS REVENUS – ASSURANCE DE PERSONNES

PRÉSIDENTE DU COMITÉ :
Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau

MEMBRES :
Constance Lemieux, administratrice du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

Martin Rochon, administrateur du Bureau (en remplacement d'Alain Poirier à compter de novembre 2000)

PERMANENCE DU BUREAU :
Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Ce comité a d'abord été formé afin d'examiner la disponibilité des produits d'assurance de personnes pour tous les Québécois.

S'est ajouté à ce mandat la responsabilité de formuler des recommandations au conseil d'administration pour les demandes d'avis du Ministre en vertu de l'article 428 de la Loi.

Ce comité est donc devenu permanent le 26 mai 2000 à la suite d'une proposition du conseil d'administration.

Le comité s'est réuni le 20 janvier 2000 et a recueilli les témoignages d'un représentant de la Régie des rentes du Québec, de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, d'une compagnie d'assurance de personnes et d'un conseiller en sécurité financière et en rentes collectives.

Le comité s'est réuni le 14 août 2000 et s'est montré favorable à l'adoption d'un décret en vertu de l'article 428 de la Loi, afin que les Sociétés nationales des Québécoises et Québécois et les Sociétés Saint-Jean-Baptiste soient autorisées, à titre de distributeur, à offrir une adhésion à un programme collectif dans la mesure où la protection offerte remplit les conditions suivantes :

- Il doit s'agir d'une protection d'assurance vie seulement, offerte sur une base volontaire;
- Le montant maximum de la couverture ne doit pas dépasser 15 000 $ par individu, pour le membre ou sa famille.

De plus, d'autres produits d'assurance font toujours l'objet d'étude par le comité, soient les produits « AcciAide » et « Service de protection santé SNQL ». Lorsque cette étude sera complétée, le comité formulera ses recommandations au conseil d'administration qui fera connaître son avis, en vertu de l'article 428 de la Loi. Vraisemblablement, le gouvernement fera savoir ses intentions concernant ce décret après que le Bureau ait donné l'ensemble de ses avis relativement aux produits offerts par les Sociétés.

Dans un autre ordre d'idée, le comité a soumis au conseil d'administration une recommandation concernant les contrats clairs qui a été retenue :

1. Considérant la recommandation sur la clarté dans les contrats prévus au rapport du Groupe de travail sur l'avenir du secteur financier canadien (rapport Mackay) ;
2. Considérant que les conclusions de ce rapport ont servi de référence pendant l'élaboration de la réglementation du Bureau ;
3. Considérant que le Bureau vérifie l'application des exigences de son Règlement n° 4 sur la distribution sans représentant, à savoir si les textes d'un guide de distribution sont rédigés en termes clairs et simples donnant lieu à un message clair ;

Sur proposition dûment appuyée, il est résolu que le Bureau, dans le cadre de son autorité et de sa juridiction sur la distribution de produits et services financiers, souligne que la Loi 188 et ses règlements s'inscrivent dans la même volonté de transparence et de langage clair dans les contrats que la recommandation prévue au rapport du Groupe de travail sur l'avenir du secteur financier canadien (rapport Mackay).

TABLE DE CONCERTATION PERMANENTE DES ORDRES PROFESSIONNELS

PARTICIPANTS :

Ordre des administrateurs agréés du Québec

Brigitte Dupriez, coordonnatrice aux services professionnels

Pierre Landry, directeur général

Ordre des comptables agréés du Québec

Christiane Brizard, directrice des services juridiques

Ginette Lussier-Price, directrice, inspection et affaires professionnelles

Ordre des comptables généraux licenciés du Québec

Alain Girard, président-directeur général

Gilles Nolet, vice-président exécutif

Chambre des notaires

Nancy Chamberland, directrice des services juridiques (jusqu'en novembre 2000)

Richard Gagnon, directeur général

Diane Gareau, notaire, en remplacement de Nancy Chamberland

PERMANENCE DU BUREAU :

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Louise Champoux-Paillé, présidente

Philippe Lebel, avocat

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Les ordres professionnels signataires d'une convention se sont engagés avec le Bureau à participer à une table de concertation permanente pour suivre l'application de la convention ainsi que l'harmonisation des règles applicables aux planificateurs financiers.

Au cours de la dernière année, les membres de cette table se sont réunis à quatre reprises. Les principaux sujets discutés ont été les suivants :

- les titres similaires;
- les occupations incompatibles;
- le bilan de la première convention;
- les orientations pour la deuxième convention compte tenu de l'expérience acquise.

Les membres de cette table de concertation ont de plus discuté de sujets touchant les conditions d'exercice et la formation continue avec la participation de la Chambre de la sécurité financière et de l'Institut québécois de planification financière.

GROUPE DE TRAVAIL SUR LE STAGE EN PLANIFICATION FINANCIÈRE

PRÉSIDENTE DU GROUPE DE TRAVAIL :
Louise Champoux-Paillé, présidente du Bureau

MEMBRES :
Nancy Brassard, directrice générale, Institut québécois de planification financière

Micheline Bolduc, conseillère en développement, Direction générale de la formation continue, Université Laval

Nancy Chamberland, directrice des services juridiques, Chambre des notaires (jusqu'en novembre 2000)

Diane Gareau, notaire, Direction des services juridiques, Chambre des notaires
(en remplacement de Nancy Chamberland)

Guylaine Hamel, conseillère en formation, Direction Développement des compétences, Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec

Pierre A. Hébert, BA, DMV, Adm.A, Fellow Pl. Fin., représentant en épargne collective, conseiller en sécurité financière, Services financiers Diversifolio ltée

Mary Muldowney, M.B.A., directrice Formation et études, Institut des banquiers canadiens

Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

Carole Turcotte, F.I.C.A., F.S.A., professeure et directrice des certificats en administration de services, Université du Québec à Montréal

Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., Services Financiers Kingsbury-Viau inc.

PERMANENCE DU BUREAU :
Carole LaVack, chargée de projet à la formation

Philippe Lebel, avocat

RAPPORT DES ACTIVITÉS 2000

Le 13 avril 2000, le conseil d'administration décidait de surseoir au stage dans la discipline de la planification financière pour une période de six mois. Cette décision était prise considérant les différentes problématiques soulevées par un tel stage, notamment en ce qui a trait à la description et au contenu du stage, à la pénurie appréhendée de maîtres de stage et à la différence de traitement entre les planificateurs financiers du Bureau et ceux membres des ordres professionnels signataires d'une convention avec le Bureau. Par la même occasion, le conseil convenait de créer un groupe de travail composé de nos différents partenaires afin de repositionner et de redéfinir, s'il y a lieu, l'exigence du stage dans cette discipline.

Les membres du groupe de travail se sont réunis à quatre reprises. Ils ont axé leur réflexion sur l'identification de la valeur ajoutée d'un stage en planification financière compte tenu notamment des exigences de formation minimale pour entrer dans la carrière et de l'envergure de l'expérience acquise par les futurs planificateurs financiers.

Les membres du groupe de travail devraient présenter leurs recommandations au cours de l'année 2001. Entre temps, les membres du conseil d'administration ont décidé de prolonger le moratoire jusqu'à nouvel ordre.

Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration du **Bureau des services financiers**,

Nous avons vérifié le bilan du **Bureau des services financiers** au 31 décembre 2000 ainsi que des états des revenus et dépenses, de l'excédent cumulé des revenus et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Bureau. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Bureau au 31 décembre 2000 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

Comptables agréés

Le 23 février 2001

État des revenus et dépenses

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2000 $	1999 $
REVENUS		
Cotisations	5 528 119	1 159 407
Autres services	61 423	3 770
Analyse des guides de distribution	26 120	91 800
Examens	497 729	131 212
Études de dossiers	741 331	71 245
Ventes de manuels et de formulaires	465 986	204 299
Redevances - Centre collégial de formation à distance	44 760	23 223
Autres revenus – intérêts	143 698	54 008
Honoraires des Chambres et Regroupement des cabinets de courtage du Québec	27 422	11 295
Perte sur disposition d'éléments d'actif	(440)	-
	7 536 148	1 750 259
DÉPENSES		
Salaires directs	3 822 695	2 057 178
Services professionnels externes	276 520	504 798
Frais relatifs à la loi	(483 321)	437 500
Frais de déplacement	205 839	277 067
Bénéfices sociaux	589 015	230 752
Quote-part de l'engagement de la Commission des valeurs mobilières du Québec	-	214 415
Système d'information et de téléphonie	16 596	-
Publication et communications	131 011	185 668
Loyer	366 783	145 704
Poste et messagerie	210 280	136 948
Coûts externes - manuels et formulaires	148 407	118 374
Jetons des administrateurs	83 798	118 094
Jetons des membres des comités	46 900	52 700
Télécommunications	213 049	114 135
Traduction	26 529	80 824
Fournitures de bureau et papeterie	144 538	66 451
Intérêts sur emprunts bancaires	-	66 327
Frais relatifs à l'attestation d'études collégiales, formation, examens	-	57 609
Centre collégial de formation à distance	-	46 576
Frais bancaires	57 824	27 746
Entretien et réparations	34 452	24 809
Publicité	35 243	23 463
Location d'équipements	18 597	19 223
Assurances	40 230	18 746
Examen des candidats	136 207	15 740
Taxes et permis	62 422	11 704
Frais de formation	18 471	4 165
Matériel de formation	177 605	2 440
Frais relatifs à la pratique illégale	21 628	4 105
Créances douteuses	9 611	-
Programme de formation	20 268	-
Amortissement - frais de premier établissement	624 482	173 595
Amortissement - immobilisations corporelles	426 033	68 940
	7 481 712	5 305 796
Frais de premier établissement	-	(3 336 190)
	7 481 712	1 969 606
EXCÉDENT DES REVENUS (DÉPENSES)	54 436	(219 347)

État de l'excédent cumulé des revenus

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2000 $	1999 $
Solde au début	2 258 695	-
Transfert des actifs nets reçus des organismes remplacés (note 1)		
Conseil des assurances de dommages	-	2 223 644
Conseil des assurances de personnes	-	254 398
Excédent des revenus (dépenses)	54 436	(219 347)
Solde à la fin	2 313 131	2 258 695

Bilan au 31 décembre

ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	51 289	33 075
Placements temporaires (note 4)	3 095 000	1 445 000
Débiteurs (note 5)	272 656	2 598 500
Stocks	119 150	134 550
Frais payés d'avance	151 879	60 578
	3 689 974	4 271 703
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 6)	1 728 897	737 845
FRAIS DE PREMIER ÉTABLISSEMENT (note 7)	2 341 806	3 298 288
	7 760 677	8 307 836
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs et frais courus (note 8)	1 892 042	2 414 582
Revenus reportés	2 657 778	3 634 559
Revenus perçus d'avance	897 726	-
	5 447 546	6 049 141
EXCÉDENT CUMULÉ DES REVENUS	2 313 131	2 258 695
	7 760 677	8 307 836

Au nom du conseil

Louise Champoux-Paillé, Présidente

Charles Pelletier, Administrateur

État des revenus et dépenses

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2000	1999
REVENUS	**$**	**$**
Cotisations	**5 528 119**	1 159 407
Autres services	**61 423**	3 770
Analyse des guides de distribution	**26 120**	91 800
Examens	**497 729**	131 212
Etudes de dossiers	**741 331**	71 245
Ventes de manuels et de formulaires	**465 986**	204 299
Redevances - Centre collegial de formation à distance	**44 760**	23 223
Autres revenus – interêts	**143 698**	54 008
Honoraires des Chambres et Regroupement des cabinets de courtage du Quebec	**27 422**	11 295
Perte sur disposition d'elements d'actif	**(440)**	-
	7 536 148	1 750 259
DÉPENSES		
Salaires directs	**3 822 695**	2 057 178
Services professionnels externes	**276 520**	504 798
Frais relatifs a la loi	**(483 321)**	437 500
Frais de deplacement	**205 839**	277 067
Benefices sociaux	**589 015**	230 752
Quote-part de l'engagement de la Commission des valeurs mobilieres du Quebec	**-**	214 415
Systeme d'information et de telephonie	**16 596**	-
Publication et communications	**131 011**	185 668
Loyer	**366 783**	145 704
Poste et messagerie	**210 280**	136 948
Coûts externes - manuels et formulaires	**148 407**	118 374
Jetons des administrateurs	**83 798**	118 094
Jetons des membres des comites	**46 900**	52 700
Telecommunications	**213 049**	114 135
Traduction	**26 529**	80 824
Fournitures de bureau et papeterie	**144 538**	66 451
Intérêts sur emprunts bancaires	**-**	66 327
Frais relatifs a l'attestation d'etudes collégiales, formation, examens	**-**	57 609
Centre collegial de formation a distance	**-**	46 576
Frais bancaires	**57 824**	27 746
Entretien et reparations	**34 452**	24 809
Publicite	**35 243**	23 463
Location d'equipements	**18 597**	19 223
Assurances	**40 230**	18 746
Examen des candidats	**136 207**	15 740
Taxes et permis	**62 422**	11 704
Frais de formation	**18 471**	4 165
Materiel de formation	**177 605**	2 440
Frais relatifs a la pratique illégale	**21 628**	4 105
Creances douteuses	**9 611**	-
Programme de formation	**20 268**	-
Amortissement - frais de premier etablissement	**624 482**	173 595
Amortissement - immobilisations corporelles	**426 033**	68 940
	7 481 712	5 305 796
Frais de premier etablissement	**-**	(3 336 190)
	7 481 712	1 969 606
EXCÉDENT DES REVENUS (DÉPENSES)	**54 436**	(219 347)

État de l'excédent cumulé des revenus

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2000 $	1999 $
Solde au début	**2 258 695**	-
Transfert des actifs nets reçus des organismes remplacés (note 1)		
Conseil des assurances de dommages	-	2 223 644
Conseil des assurances de personnes	-	254 398
Excédent des revenus (dépenses)	**54 436**	(219 347)
Solde à la fin	**2 313 131**	2 258 695

Bilan au 31 décembre

ACTIF À COURT TERME

Encaisse	**51 289**	33 075
Placements temporaires (note 4)	**3 095 000**	1 445 000
Débiteurs (note 5)	**272 656**	2 598 500
Stocks	**119 150**	134 550
Frais payés d'avance	**151 879**	60 578
	3 689 974	4 271 703
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 6)	**1 728 897**	737 845
FRAIS DE PREMIER ÉTABLISSEMENT (note 7)	**2 341 806**	3 298 288
	7 760 677	8 307 836

PASSIF À COURT TERME

Créditeurs et frais courus (note 8)	**1 892 042**	2 414 582
Revenus reportés	**2 657 778**	3 634 559
Revenus perçus d'avance	**897 726**	-
	5 447 546	6 049 141
EXCÉDENT CUMULÉ DES REVENUS	**2 313 131**	2 258 695
	7 760 677	8 307 836

Au nom du conseil

Louise Champoux-Paillé, Présidente

Charles Pelletier, Administrateur

État des flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2000 $	1999 $
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des revenus (dépenses)	**54 436**	(219 347)
Ajustements pour :		
Augmentation des frais reportés	**332 000**	(3 336 190)
Amortissement des immobilisations corporelles	**426 033**	68 940
Amortissement des frais reportés	**624 482**	173 595
Perte sur disposition d'éléments d'actif	**440**	-
	1 437 391	(3 313 002)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement d'exploitation (note 11)	**1 648 348**	2 580 473
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**3 085 739**	(732 529)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	**3 000**	-
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(1 420 525)**	(680 423)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(1 417 525)**	(680 423)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts du ministère des Finances	-	(503 698)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	-	(503 698)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	**1 668 214**	(1 916 650)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES PROVENANT DES ORGANISMES REMPLACÉS	-	2 944 853
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	**1 478 075**	449 872
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN (note 11)	**3 146 289**	1 478 075

État des flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2000 $	1999 $
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des revenus (dépenses)	54 436	(219 347)
Ajustements pour :		
Augmentation des frais reportés	332 000	(3 336 190)
Amortissement des immobilisations corporelles	426 033	68 940
Amortissement des frais reportés	624 482	173 595
Perte sur disposition d'éléments d'actif	440	-
	1 437 391	(3 313 002)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement d'exploitation (note 11)	1 648 348	2 580 473
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	3 085 739	(732 529)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	3 000	-
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 420 525)	(680 423)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 417 525)	(680 423)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts du ministère des Finances	-	(503 698)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	-	(503 698)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	1 668 214	(1 916 650)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES PROVENANT DES ORGANISMES REMPLACÉS	-	2 944 853
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	1 478 075	449 872
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN (note 11)	3 146 289	1 478 075

Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

1. DESCRIPTION DU BUREAU

Institué par la Loi 188 adoptée le 19 juin 1998, le Bureau des services financiers a pour mission de veiller à la protection du public en ce qui a trait à la distribution de produits et services financiers dans les domaines soumis à son autorité, soit : l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourse d'études.

Selon la Loi, le Bureau est une personne morale. Il n'est pas un organisme public, un organisme gouvernemental ou une entreprise du gouvernement au sens de la Loi sur l'administration financière, de la Loi sur le ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles, de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif et de la Loi sur le Vérificateur général.

Lorsque certaines dispositions de la Loi 188 sont entrées en vigueur, les biens, droits et obligations du Conseil des assurances de personnes et du Conseil des assurances de dommages ont été transférés au Bureau des services financiers.

2. MODIFICATION D'UNE CONVENTION COMPTABLE

Au cours de l'exercice, le Bureau a appliqué les nouvelles recommandations de l'Institut Canadien des Comptables Agréés concernant les avantages sociaux futurs de façon prospective sans redressement des exercices antérieurs.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

FLUX DE TRÉSORERIE

En vertu des recommandations de l'Institut Canadien des Comptables Agréés sur l'état des flux de trésorerie, les opérations hors caisse sont exclues de l'état des flux de trésorerie et présentées ailleurs dans les états financiers. Les quasi-espèces sont limitées aux placements qui sont facilement convertibles en un montant connu d'espèces, dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires sont évalués au coût.

FRAIS DE PREMIER ÉTABLISSEMENT

Les frais de premier établissement ont été engagés dans le cadre de la mise sur pied du Bureau. Ces frais représentent principalement de la rémunération, des honoraires professionnels en vue d'embaucher les ressources humaines et des frais reliés à la tenue des premières réunions du conseil d'administration. Ces frais sont amortis sur cinq ans depuis la date où le Bureau cotise ses membres conformément aux dispositions de la Loi 188 sur la distribution de produits et services financiers, soit le 1er octobre 1999.

STOCKS

Les stocks, principalement composés de manuels de formation, sont évalués au moindre du coût ou de la valeur de remplacement.

La méthode du coût moyen est utilisée dans le calcul du coût.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

Mobilier et équipement de bureau	*5 ans*
Matériel informatique, logiciels et développement informatique	*3 ans*
Matériel de formation	*3 ans*
Améliorations locatives	*Durée restante des baux*

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

3. CONVENTIONS COMPTABLES *(suite)*

CONSTATATION DE REVENUS

Revenus de cotisations

Les revenus de cotisations sont comptabilisés sur base d'exercice. Les montants facturés pour une période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés.

Revenus autres que les cotisations

Les revenus autres que les cotisations sont comptabilisés au moment où la fourniture est livrée ou le service rendu.

Revenus perçus d'avance

Les revenus perçus d'avance représentent les montants encaissés sur des revenus appartenant à l'exercice financier débutant le 1er janvier 2001.

4. PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements sont composés de dépôts à terme lesquels portent intérêts à des taux variant entre 5,0 % et 5,8 % et ont des dates d'échéance se terminant en janvier et novembre 2001.

5. DÉBITEURS

	2000	1999
	$	$
Cotisations	136 412	2 405 739
Autres sommes à recevoir	136 244	192 761
	272 656	2 598 500

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette 2000	Valeur nette 1999
	$	$	$	$
Mobilier et équipement de bureau	360 573	76 145	284 428	168 832
Matériel informatique et logiciels	686 456	187 490	498 966	256 722
Développement informatique	803 110	191 061	612 049	241 899
Matériel de formation	182 434	9 120	173 314	-
Améliorations locatives	191 043	30 903	160 140	70 392
	2 223 616	494 719	1 728 897	737 845

7. FRAIS DE PREMIER ÉTABLISSEMENT

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette 2000	Valeur nette 1999
	$	$	$	$
Frais de premier établissement	3 139 883	798 077	2 341 806	3 298 288

8. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2000 $	1999 $
Comptes fournisseurs	470 376	342 765
Frais courus à payer	853 601	1 753 953
Dû au Fonds d'indemnisation des services financiers	198 581	7 499
Chambre de la sécurité financière	64 666	152 792
Chambre de l'assurance de dommages	304 818	138 754
Regroupement des cabinets de courtage du Québec	-	18 819
	1 892 042	2 414 582

9. DÛ AU MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC ET EMPRUNT BANCAIRE

Dû au ministère des Finances du Québec

Emprunts temporaires du fonds de financement autorisés par le décret 105-2001 pouvant atteindre un montant maximum de 3 000 000 $ au taux d'intérêt des acceptations bancaires à un mois auquel s'ajoute une marge de 0,30 %. Aussi, le total de ces emprunts temporaires en cours non encore remboursés ne peut excéder ce montant maximum autorisé, et ce, jusqu'au 31 décembre 2002.

10. INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

Dans le cadre de l'établissement de la Loi 188 ainsi que des modalités d'application de cette dernière, le Bureau des services financiers avait comptabilisé, en 1999, une provision de 437 500 $ afin de couvrir les frais qui lui seraient transférés par le gouvernement du Québec et les organismes de réglementation. D'autre part, le Bureau avait conservé des provisions totales de 540 000 $ auparavant comptabilisées par les organismes fusionnés, en l'occurrence, le Conseil des assurances de dommages et le Conseil des assurances de personnes.

Suite à la réception de nouveaux éléments probants datés du 23 février 2001, la direction a viré, au cours de l'exercice, aux comptes originalement imputés le solde des provisions non payées à date, soit 953 500 $. Ce renversement de provisions représente le meilleur estimé que la direction est en mesure de faire en fonction de l'information actuellement disponible. Dans l'éventualité où les données réelles différeraient des estimés, l'ajustement sera affecté dans l'exercice alors en cours.

11. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement d'exploitation

	2000 $	1999 $
Diminution (augmentation) de l'actif à court terme		
Débiteurs	2 325 844	(1 488 573)
Stocks	15 400	(81 132)
Frais payés d'avance	(91 301)	(40 442)
Augmentation (diminution) du passif à court terme		
Créditeurs et frais courus	(522 540)	903 062
Revenus reportés	(976 781)	3 287 558
Revenus perçus d'avance	897 726	-
	1 648 348	2 580 473

3. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

CONSTATATION DE REVENUS

Revenus de cotisations

Les revenus de cotisations sont comptabilisés sur base d'exercice. Les montants facturés pour une période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés.

Revenus autres que les cotisations

Les revenus autres que les cotisations sont comptabilisés au moment où la fourniture est livrée ou le service rendu.

Revenus perçus d'avance

Les revenus perçus d'avance représentent les montants encaissés sur des revenus appartenant à l'exercice financier débutant le 1er janvier 2001.

4. PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements sont composés de dépôts à terme lesquels portent intérêts à des taux variant entre 5,0 % et 5,8 % et ont des dates d'échéance se terminant en janvier et novembre 2001.

5. DÉBITEURS

	2000 $	1999 $
Cotisations	136 412	2 405 739
Autres sommes à recevoir	136 244	192 761
	272 656	2 598 500

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette 2000	Valeur nette 1999
	$	$	$	$
Mobilier et équipement de bureau	360 573	76 145	284 428	168 832
Matériel informatique et logiciels	686 456	187 490	498 966	256 722
Développement informatique	803 110	191 061	612 049	241 899
Matériel de formation	182 434	9 120	173 314	-
Améliorations locatives	191 043	30 903	160 140	70 392
	2 223 616	494 719	1 728 897	737 845

7. FRAIS DE PREMIER ÉTABLISSEMENT

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette 2000	Valeur nette 1999
	$	$	$	$
Frais de premier établissement	3 139 883	798 077	2 341 806	3 298 288

8. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2000 $	1999 $
Comptes fournisseurs	**470 376**	342 765
Frais courus à payer	**853 601**	1 753 953
Dû au Fonds d'indemnisation des services financiers	**198 581**	7 499
Chambre de la sécurité financière	**64 666**	152 792
Chambre de l'assurance de dommages	**304 818**	138 754
Regroupement des cabinets de courtage du Québec	**-**	18 819
	1 892 042	2 414 582

9. DÛ AU MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC ET EMPRUNT BANCAIRE

Dû au ministère des Finances du Québec

Emprunts temporaires du fonds de financement autorisés par le décret 105-2001 pouvant atteindre un montant maximum de 3 000 000 $ au taux d'intérêt des acceptations bancaires à un mois auquel s'ajoute une marge de 0,30 %. Aussi, le total de ces emprunts temporaires en cours non encore remboursés ne peut excéder ce montant maximum autorisé, et ce, jusqu'au 31 décembre 2002.

10. INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

Dans le cadre de l'établissement de la Loi 188 ainsi que des modalités d'application de cette dernière, le Bureau des services financiers avait comptabilisé, en 1999, une provision de 437 500 $ afin de couvrir les frais qui lui seraient transférés par le gouvernement du Québec et les organismes de réglementation. D'autre part, le Bureau avait conservé des provisions totales de 540 000 $ auparavant comptabilisées par les organismes fusionnés, en l'occurrence, le Conseil des assurances de dommages et le Conseil des assurances de personnes.

Suite à la réception de nouveaux éléments probants datés du 23 février 2001, la direction a viré, au cours de l'exercice, aux comptes originalement imputés le solde des provisions non payées à date, soit 953 500 $. Ce renversement de provisions représente le meilleur estimé que la direction est en mesure de faire en fonction de l'information actuellement disponible. Dans l'éventualité où les données réelles différeraient des estimés, l'ajustement sera affecté dans l'exercice alors en cours.

11. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement d'exploitation

	2000 $	1999 $
Diminution (augmentation) de l'actif à court terme		
Débiteurs	**2 325 844**	(1 488 573)
Stocks	**15 400**	(81 132)
Frais payés d'avance	**(91 301)**	(40 442)
Augmentation (diminution) du passif à court terme		
Créditeurs et frais courus	**(522 540)**	903 062
Revenus reportés	**(976 781)**	3 287 558
Revenus perçus d'avance	**897 726**	-
	1 648 348	2 580 473

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

11. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE *(suite)*

Actifs nets reçus des organismes remplacés

Au cours de l'exercice, le Bureau a reçu, sans contrepartie, des actifs nets des organismes qu'il remplace. Ces actifs nets se répartissent comme suit :

	2000 $	1999 $
Éléments d'actif à court terme, incluant l'encaisse	-	4 127 714
Immobilisations	-	126 362
Éléments de passif à court terme pris en charge	-	(1 776 034)
	-	2 478 042

Espèces et quasi-espèces

Encaisse	**51 289**	33 075
Placements temporaires	**3 095 000**	1 445 000
	3 146 289	1 478 075

INTÉRÊTS PAYÉS

Intérêts	-	66 327

12. ENGAGEMENTS

En vertu de contrats de location-exploitation pour la location de ses bureaux situés à Québec et Montréal de même que pour la location d'équipement de bureau, le Bureau s'est engagé à verser 2 063 872 $ jusqu'en 2005. Les versements à effectuer au cours des cinq prochains exercices s'échelonnent comme suit :

2001	2002	2003	2004	2005
519 348 $	521 960 $	494 991 $	253 235 $	274 338 $

Par ailleurs, en vertu d'un régime enregistré d'épargne retraite collectif, le Bureau s'est engagé à verser un montant égal à la contribution de l'employé répondant aux conditions de contribution de l'employeur jusqu'à concurrence de 5 % du salaire annuel de l'employé.

13. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

En vertu de contrats d'emploi conclus avec ses employés, le Bureau verse des indemnités de cessation d'emploi. Les obligations, les actifs, les charges de même que les données de base relatifs aux avantages offerts aux employés s'établissent comme suit :

OBLIGATIONS AU TITRE DES INDEMNITÉS CONSTITUÉES

Coût des services courants et solde à la fin de l'exercice	26 000 $

Les hypothèses actuarielles significatives retenues par la société pour évaluer ses obligations au titre des indemnités de cessation d'emploi sont les suivantes :

Taux d'actualisation	5 %
Taux de croissance de la rémunération	2,5 %
La charge nette de la société au titre des indemnités de cessation d'emploi	26 000 $

Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

11. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE *(suite)*

Actifs nets reçus des organismes remplacés

Au cours de l'exercice, le Bureau a reçu, sans contrepartie, des actifs nets des organismes qu'il remplace. Ces actifs nets se répartissent comme suit :

	2000 $	1999 $
Elements d'actif à court terme, incluant l'encaisse	-	4 127 714
Immobilisations	-	126 362
Elements de passif à court terme pris en charge	-	(1 776 034)
	-	2 478 042
Espèces et quasi-espèces		
Encaisse	51 289	33 075
Placements temporaires	3 095 000	1 445 000
	3 146 289	1 478 075
INTÉRÊTS PAYÉS		
Intérêts	-	66 327

12. ENGAGEMENTS

En vertu de contrats de location-exploitation pour la location de ses bureaux situés à Québec et Montréal de même que pour la location d'équipement de bureau, le Bureau s'est engagé à verser 2 063 872 $ jusqu'en 2005. Les versements à effectuer au cours des cinq prochains exercices s'échelonnent comme suit :

2001	2002	2003	2004	2005
519 348 $	521 960 $	494 991 $	253 235 $	274 338 $

Par ailleurs, en vertu d'un régime enregistré d'épargne retraite collectif, le Bureau s'est engagé à verser un montant égal à la contribution de l'employé répondant aux conditions de contribution de l'employeur jusqu'à concurrence de 5 % du salaire annuel de l'employé.

13. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

En vertu de contrats d'emploi conclus avec ses employés, le Bureau verse des indemnités de cessation d'emploi. Les obligations, les actifs, les charges de même que les données de base relatifs aux avantages offerts aux employés s'établissent comme suit :

OBLIGATIONS AU TITRE DES INDEMNITÉS CONSTITUÉES	
Coût des services courants et solde à la fin de l'exercice	26 000 $
Les hypothèses actuarielles significatives retenues par la société pour évaluer ses obligations au titre des indemnités de cessation d'emploi sont les suivantes :	
Taux d'actualisation	5 %
Taux de croissance de la rémunération	2,5 %
La charge nette de la société au titre des indemnités de cessation d'emploi	26 000 $

FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS

RAPPORT ANNUEL 2000

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT ANNUEL 2000 DU FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS

Lettre de transmission	63
Mission	64
Conseil d'administration	64
Mot du président	65
Rapport des vérificateurs	71
États financiers	72

Madame Pauline Marois

Vice-Première ministre et
ministre d'État à l'Économie et aux Finances

Gouvernement du Québec

Hôtel du Parlement, Québec

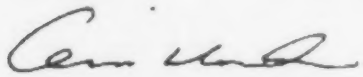
Madame la Vice-Première ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du Fonds d'indemnisation des services financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2000.

Ce rapport témoigne de nos principales activités et réalisations pour l'année 2000 et inclut les états financiers vérifiés du Fonds.

Veuillez agréer, madame la Vice-Première ministre, l'expression de ma plus haute considération.

Le président,



Gilbert Lalonde, A.V.A.
Conseiller en sécurité financière
Représentant en épargne collective

Mission du Fonds d'indemnisation des services financiers

Le Fonds d'indemnisation des services financiers a pour mission la protection du public. Il statue sur l'admissibilité des réclamations qui lui sont présentées et décide du montant des indemnités à verser. Pour ce faire, il administre des patrimoines financiers où sont déposées les sommes d'argent nécessaires à l'indemnisation des victimes de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournements de fonds dont est responsable un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome.

Conseil d'administration 2000 du Fonds d'indemnisation des services financiers

Conseil d'administration
du Fonds d'indemnisation des services financiers

Rangée assise
Chantal Doucet, Gilbert Lalonde, Lise Tremblay,
John Ruggieri

Rangée debout
Aline Duplessis, Pierre A. Hebert, Claude Brosseau

PRÉSIDENT

Gilbert Lalonde, A.V.A., conseiller en sécurité financière, représentant en épargne collective

VICE-PRÉSIDENTE

Lise Tremblay, avocate, directrice, École du Barreau de Montréal

Claude Brosseau, C.d'A.Ass., Bélanger, Brosseau & associés, courtiers en assurance de dommages et services financiers

Chantal Doucet, a.i.a.c., expert en sinistre, Denis A. Rochette inc.

Aline Duplessis, chargée de projets, Service d'aide au consommateur

Pierre A. Hébert, B.A. D.M.V., Adm.A. Pl. fin. Stratégie financière Impact

John Ruggieri, A.V.A. Pl. fin., Les services d'assurance DiCaprio Ruggieri inc.

Mot du président

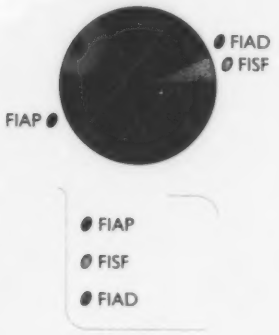
Dès la fin des derniers mois d'activités de 1999, le Fonds d'indemnisation des services financiers a eu tôt fait de camper les principaux objectifs qu'il voulait atteindre en 2000. C'est toujours avec le souci d'une protection accrue du public et la volonté d'assurer sa crédibilité auprès de l'industrie que le Fonds a amorcé, en parallèle, un processus d'analyse des réclamations et une réflexion pointue sur la gestion de ses patrimoines.

Rappelons à cet effet que le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) doit gérer les patrimoines suivants : le Fonds d'indemnisation en assurance de personnes (FIAP), le Fonds d'indemnisation en assurance de dommages (FIAD), le Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers (FIPF), ainsi que les sommes qui composent le FISF. Le règlement des indemnités aux victimes est à la charge de chacun des patrimoines visés par les réclamations. Toutefois, c'est à même le FISF que les sommes nécessaires à son fonctionnement sont puisées.

Pour l'année qui s'est écoulée, les membres du conseil d'administration et de la permanence ont étudié les différents dossiers de réclamations qui leur ont été soumis. Il ressort nettement de cette analyse que le patrimoine du Fonds d'indemnisation en assurance de personnes est le plus en demande. En voici les constats.

ANALYSE DES DOSSIERS

Dossiers de réclamation ouverts en l'an 2000



FIAP : Fonds d'indemnisation en assurance de personnes

FIAD : Fonds d'indemnisation en assurance de dommages

FISF : Fonds d'indemnisation des services financiers

FIPF : Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers

110 dossiers de réclamation ont été ouverts en l'an 2000

- 102 dossiers au FIAP (visant des intermédiaires de marché en assurance de personnes / planificateurs financiers autorisés par le Conseil des assurances de personnes)
- 2 dossiers au FIAD (visant des intermédiaires de marché en assurance de dommages ou des experts en sinistre autorisés par le Conseil des assurances de dommages)
- 6 dossiers au FISF (visant les inscrits au Bureau des services financiers ainsi que leurs représentants dans toutes les disciplines encadrées par ce dernier)
- Aucun dossier au FIPF (visant des planificateurs financiers « orphelins » certifiés par l'IGIF)

Les données complètes se retrouvent à la fin de ce texte.

DÉCISIONS DU FONDS EN 2000

Dossiers qui ont fait l'objet d'une décision

Un total de 62 dossiers ont fait l'objet d'une décision par le Fonds en l'an 2000 : 37 dossiers ouverts en 2000 et 16 dossiers dataient de 1999. On compte également 9 dossiers ouverts par le FIAD avant le 1er octobre 1999 et dont la décision avait été suspendue en raison du critère du premier septembre 1991.

41 réclamations ont été accueillies. Mise à part huit dossiers visant le FIAD, les réclamations accueillies visaient toutes le patrimoine du FIAP. En effet, les fraudes alléguées dans les réclamations présentées ayant été commises avant le 1er octobre 1999, les montants servant au paiement des réclamations ont été puisées à même le patrimoine distinct constitué par ces anciens fonds.

Montant total versé : 437 144,33 $

FAITS MARQUANTS DES DOSSIERS ANALYSÉS

- Fermés par le FIAP, 30 dossiers ont été formellement rouverts en début d'année. En effet, un règlement hors cour est intervenu à l'automne 1999 avec une réclamante qui avait porté en appel une décision de ce Fonds, par une requête en jugement déclaratoire. Le FIAP avait rejeté sa réclamation en raison du fait que la fraude dont elle avait été victime avait été commise avant le 1er septembre 1991, date de l'entrée en vigueur de la Loi créant ce Fonds.

  Dans un souci d'équité pour tous les réclamants qui avaient vu leur réclamation rejetée ou suspendue par le FIAP et le FIAD en fonction du critère du 1er septembre 1991, le Fonds a choisi de revoir l'analyse de ces dossiers.

- Ouvertes à la toute fin de l'année 2000, 41 réclamations visent un même individu et son cabinet en assurance de personnes. Les pertes encourues par les réclamants s'élèveraient à plus de 2,8 millions de dollars. Cependant, étant donné les plafonds d'indemnisation fixés par la Loi sur les intermédiaires de marché, un montant total de 240 000 $ a été provisionné pour l'ensemble de ces 41 dossiers.

- Le Fonds a reçu ses six premières réclamations relativement à des fraudes commises après le 1er octobre 1999. On constate que le secteur de l'assurance de personnes est encore celui qui fait l'objet du plus grand nombre de réclamations. Le Fonds a reçu également ses premières réclamations visant le secteur des valeurs mobilières.

GESTION DES PATRIMOINES

En plus du processus d'analyse des réclamations, les différents échanges du conseil d'administration ont porté sur la gestion des patrimoines. Le Fonds s'est ainsi penché sur les méthodes de provisionnement de ses différents patrimoines et a confié le mandat d'analyse à une firme d'actuaires. Pour répondre à la réalité d'indemnisation des dossiers relatifs à l'assurance de personnes, il a été décidé que les réclamations visant le FIAP seraient provisionnées à 60 % du montant réclamé. Cette décision, prise conformément à la recommandation de la firme, fut effective à partir de février 2000.

Bien que le FIAP doit régler un grand nombre de réclamations, il ne peut puiser des sommes des autres patrimoines comme le FISF ou le FIAD. Pour voir au paiement des réclamations du FIAP, le Fonds devra donc faire appel au mécanisme prévu par la Loi, soit l'imposition d'une cotisation spéciale aux représentants en assurance de personnes.

Les membres ont toutefois choisi d'imposer cette cotisation à compter de janvier 2002 seulement. Celle-ci permettra donc au Fonds de faire face à ses obligations jusqu'en 2004, année où la Loi prévoit que le gouvernement pourra autoriser que l'ensemble des sommes détenues dans les patrimoines soient mises en commun.

PROVISIONS POUR LES INDEMNISATIONS 2000

	FISF $	FIAP $	FIAD $
Réclamations			
Montants réclamés susceptibles d'être payés	52 479	879 034	74 325
Fraudes survenues non rapportées*	1 462 299	331 802	3 454
Total de la provision pour indemnisation (rapport actuariel)	1 514 778	1 210 836	77 779

* incluant les marges pour les écarts défavorables et les pourcentages actuariels tel que le facteur de matérialisation, etc.

De façon plus spécifique, le patrimoine du FISF se devait d'être maintenu à un minimum de 800 000 $, ce qui a été atteint en cours d'année 2000. Toutefois, il s'est avéré judicieux de souscrire dès 2000 à une assurance excédentaire parce que les coûts afférents à une telle assurance sont minimes pour les cotisants. Si les sommes devaient baisser sous le seuil minimal de 800 000 $, cette assurance permettrait de maintenir le niveau qu'importe la fluctuation des réclamations, et cela sans majorer les cotisations.

Finalement, afin d'assurer une saine gestion de l'ensemble des sommes qui constituent ces patrimoines, le Fonds a entrepris des recours subrogatoires pour récupérer, auprès des représentants et autres intervenants responsables, les sommes remboursées aux victimes. Le Fonds d'indemnisation veut ainsi exercer ses pleins pouvoirs en matière d'indemnisation et de protection des consommateurs dans la mesure des moyens qui sont mis à sa disposition.

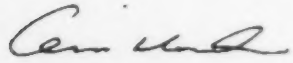
ORIENTATIONS 2001

Nous entrerons dans le XXIe siècle avec la volonté de maintenir une rigueur dans notre gestion et de continuer de parfaire notre analyse des réclamations afin de satisfaire nos clientèles privilégiées : les consommateurs et les cotisants.

Bien qu'elle ait été amorcée en 2000, nous poursuivrons notre réflexion en fonction des nouvelles tendances qui se manifestent dans notre industrie. Nous évaluerons notamment l'impact de la responsabilisation accrue des cabinets envers les actes posés par leurs représentants ou employés. Il est à souligner aussi que l'étude des réclamations est de plus en plus complexe, étant donné notamment leur caractère multidisciplinaire.

Je tiens à remercier tous mes collaborateurs, qu'ils soient membres du conseil d'administration ou de la permanence, pour l'excellent travail accompli durant cette première année complète d'activités. La poursuite de nos objectifs dépend en grande partie de l'implication et de l'énergie déployée par tous. L'année 2001 en témoignera encore, j'en suis convaincu.

Le président,



Gilbert Lalonde, A.V.A

Conseiller en sécurité financière
Représentant en épargne collective

BILAN DES ACTIVITÉS DU FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS - 2000

LÉGENDE

FIAP : Fonds d'indemnisation en assurance de personnes

FIAD : Fonds d'indemnisation en assurance de dommages

FISF : Fonds d'indemnisation des services financiers

NOTE GÉNÉRALE

Le patrimoine FIPF (Fonds des planificateurs financiers « orphelins » de l'IGIF) n'a fait l'objet d'aucune demande d'indemnisation depuis sa création. On ne retrouve donc aucune donnée visant ce patrimoine dans le présent document.

DONNÉES DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000

Nombre de dossiers sous gestion FISF	Montant total réclamé	Montant total impliquant le patrimoine « FIAP »[1]	Montant total impliquant le patrimoine « FIAD »[2]	Montant total impliquant le patrimoine « FISF »[3]
	$	$	$	$
148	1 348 783,41	1 154 605,47	141 699,12	52 478,82

1. L'ensemble des réclamations analysées en cours d'année 2000 mettant en cause une fraude commise par un intermédiaire de marché en assurance de personnes avant l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Les réclamations sous gestion comprennent celles **transmises** au Fonds d'indemnisation des services financiers le 1er octobre 1999 par le FIAP et le FIAD ainsi que les réclamations **ouvertes** au Fonds d'indemnisation des services financiers entre le 1er octobre 1999 et le 31 décembre 2000.

2. L'ensemble des réclamations analysées en cours d'année 2000 mettant en cause une fraude commise par un intermédiaire de marché en assurance de dommages avant l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Les réclamations sous gestion comprennent celles **transmises** au Fonds d'indemnisation des services financiers au 1er octobre 1999 par le FIAD et celles **ouvertes** à entre le 1er octobre 1999 et le 31 décembre 2000 par le FISF.

3. L'ensemble des réclamations analysées en cours d'année 2000 mettant en cause une fraude commise après le 1er octobre 1999, date d'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

BILAN D'ANALYSE DES DOSSIERS DE RÉCLAMATION AU 31 DÉCEMBRE 2000

	Dossiers ouverts par le FIAP avant le 1er octobre 1999	Dossiers ouverts par le FIAD avant le 1er octobre 1999	Dossiers ouverts par le FISF en 1999			Dossiers ouverts par le FISF en 2000		
	$	$	FIAP $	FIAD $	FISF $	FIAP $	FIAD $	FISF $
Nombre de dossiers analysés par le FISF[1]	10	9	5	1	0	36	1	0
Nombre de dossiers acceptés	9	8	5	0	0	19	0	0
Montants payés	99 794,77	48 273,76	130 269,61	0	0	158 806,19	0	0
Nombre de dossiers refusés ou fermés[2]	1	1	0	1	0	17	1	0
Montants refusés	7 260,08	13 724,81[3]	150	25 000	0	157 152,83	1 200	0
Nombre de dossiers à l'étude au 31 décembre 2000[4]	0	0	1	4	0	67	1	6
Solde des indemnités réclamées à l'étude	0	0	24 000	49 324,69	0	621 612,37	25 000	52 478,82

1. Les réclamations qui ont fait l'objet d'une décision par le Fonds entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000.
2. Les réclamations qui ont été rejetées par une décision finale du Fonds, et ce, peu importe le motif, de même que les réclamations réglées entre les parties avant décision du Fonds.
3. Ce montant a été redistribué aux autres réclamants.
4. Les réclamations dont l'étude est en cours à la date du rapport pour l'année financière.

Rapport des vérificateurs

À l'Assemblée nationale,

Nous avons vérifié le bilan du **Fonds d'indemnisation des services financiers** au 31 décembre 2000 et les états des produits et charges et de l'évolution des soldes de fonds de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Fonds. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitu-des importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds au 31 décembre 2000 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

Comptables agréés

Le 23 février 2001

État des produits et charges

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	2000 Total	1999 Total
	$	$	$	$	$	$
PRODUITS						
Cotisations (note 8)	2 931 804	-	-	-	**2 931 804**	392 096
Interets	70 510	11 800	60 411	1 658	**144 379**	17 622
Revenus de subrogation	-	-	-	-	**-**	50
	3 002 314	11 800	60 411	1 658	**3 076 183**	409 768
CHARGES						
Indemnisations	1 514 778	643 968	(47 983)	-	**2 110 763**	754 402
Jetons de presence	33 301	(376)	-	-	**32 925**	20 700
Frais de subsistance	7 708	-	-	-	**7 708**	2 741
Frais de deplacements	5 389	-	-	-	**5 389**	2 834
Honoraires de gestion	151 830	-		-	**151 830**	20 879
Frais d'occupation	9 161	-	-	-	**9 161**	1 613
Honoraires professionnels	29 368	16 815	139	-	**46 322**	25 843
Location de salles	132	-	-	-	**132**	150
Publicite	124	-	-	-	**124**	351
Papeterie	1 985	-	-	-	**1 985**	2 075
Assurances	8 566	-	1 812	-	**10 378**	453
Fournitures de bureau	3 230	-	-	-	**3 230**	24
Poste et messagerie	588	-	-	-	**588**	22
Frais bancaires	904	77	7	-	**988**	3
Formation	38	-	-	-	**38**	-
	1 767 102	660 484	(46 025)	-	**2 381 561**	832 090
EXCÉDENT DES PRODUITS (CHARGES)	1 235 212	(648 684)	106 436	1 658	**694 622**	(422 322)

État de l'évolution des soldes de fonds

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	**2000 Total**	1999 Total
	$	$	$	$	$	$
Solde au début	219 735	(559 062)	909 406	29 087	**599 166**	-
Excédent des produits (charges)	1 235 212	(648 684)	106 436	1 658	**694 622**	(422 322)
Transfert du solde du Fonds d'indemnisation des assurances de dommages au 30 septembre 2000 (note 7)	-	-	-	-	-	884 930
Transfert du solde du Fonds d'indemnisation des assurances de personnes au 30 septembre 2000 (note 7)	-	-	-	-	-	107 508
Transfert du solde du Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers au 30 septembre 2000 (note 7)	-	-	-	-	-	29 050
Solde à la fin	1 454 947	(1 207 746)	1 015 842	30 745	**1 293 788**	599 166

État des produits et charges

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	2000 Total	1999 Total
	$	$	$	$	$	$
PRODUITS						
Cotisations (note 8)	2 931 804	-	-	-	**2 931 804**	392 096
Intérêts	70 510	11 800	60 411	1 658	**144 379**	17 622
Revenus de subrogation	-	-	-	-	**-**	50
	3 002 314	11 800	60 411	1 658	**3 076 183**	409 768
CHARGES						
Indemnisations	1 514 778	643 968	(47 983)	-	**2 110 763**	754 402
Jetons de présence	33 301	(376)	-	-	**32 925**	20 700
Frais de subsistance	7 708	-	-	-	**7 708**	2 741
Frais de déplacements	5 389	-	-	-	**5 389**	2 834
Honoraires de gestion	151 830	-	-	-	**151 830**	20 879
Frais d'occupation	9 161	-	-	-	**9 161**	1 613
Honoraires professionnels	29 368	16 815	139	-	**46 322**	25 843
Location de salles	132	-	-	-	**132**	150
Publicité	124	-	-	-	**124**	351
Papeterie	1 985	-	-	-	**1 985**	2 075
Assurances	8 566	-	1 812	-	**10 378**	453
Fournitures de bureau	3 230	-	-	-	**3 230**	24
Poste et messagerie	588	-	-	-	**588**	22
Frais bancaires	904	77	7	-	**988**	3
Formation	38	-	-	-	**38**	-
	1 767 102	660 484	(46 025)	-	**2 381 561**	832 090
EXCÉDENT DES PRODUITS (CHARGES)	1 235 212	(648 684)	106 436	1 658	**694 622**	(422 322)

État de l'évolution des soldes de fonds

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	**2000 Total**	1999 Total
	$	**$**	**$**	**$**	**$**	**$**
Solde au début	219 735	(559 062)	909 406	29 087	**599 166**	-
Excédent des produits (charges)	1 235 212	(648 684)	106 436	1 658	**694 622**	(422 322)
Transfert du solde du Fonds d'indemnisation des assurances de dommages au 30 septembre 2000 (note 7)	-	-	-	-	-	884 930
Transfert du solde du Fonds d'indemnisation des assurances de personnes au 30 septembre 2000 (note 7)	-	-	-	-	-	107 508
Transfert du solde du Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers au 30 septembre 2000 (note 7)	-	-	-	-	-	29 050
Solde à la fin	1 454 947	(1 207 746)	1 015 842	30 745	**1 293 788**	599 166

Bilan au 31 décembre 2000

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	2000 Total	1999 Total
	$	$	$	$	$	$
ACTIF À COURT TERME						
Encaisse	142 665	-	30 613	66	**173 344**	766
Dépôts à court terme (note 3)	2 545 283	40 471	1 031 926	30 579	**3 648 259**	1 803 457
Débiteurs (note 4)	29 496	95	6 424	100	**36 115**	20 018
À recevoir du Bureau des services financiers (note 8)	198 581	-	-	-	**198 581**	7 499
Frais payés d'avance	80 203	-	24 797	-	**105 000**	26 608
	2 996 228	40 566	1 093 760	30 745	**4 161 299**	1 858 348
PASSIF À COURT TERME						
Découvert bancaire	-	20 673	-	-	**20 673**	-
Créditeurs et charges à payer (note 5)	26 503	16 803	139	-	**43 445**	117 120
Indemnisations à payer	1 514 778	1 210 836	77 779	-	**2 803 393**	1 131 415
Revenus perçus d'avance (note 8)	-	-	-	-	-	10 647
	1 541 281	1 248 312	77 918	-	**2 867 511**	1 259 182
SOLDES DE FONDS (note 1)	1 454 947	(1 207 746)	1 015 842	30 745	**1 293 788**	599 166
	2 996 228	40 566	1 093 760	30 745	**4 161 299**	1 858 348

Au nom du conseil

, Administrateur

, Administrateur

Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

1. DESCRIPTION DES FONDS

CRÉATION DES FONDS

Le Fonds d'indemnisation des services financiers est un fonds constitué en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. Ce fonds a pris la relève des fonds correspondants créés en vertu de la Loi sur les intermédiaires de marché, sanctionnée le 22 juin 1989 par le gouvernement du Québec, et dissous en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers en date du 1er octobre 1999.

Parmi les actifs du Fonds d'indemnisation des services financiers se retrouvent trois patrimoines distincts composés de sommes provenant du Fonds d'indemnisation des assurances de dommages, du Fonds d'indemnisation des assurances de personnes et du Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers.

Le Fonds d'indemnisation des services financiers a pour objet d'administrer les sommes d'argent qui y sont déposées. Il a également pour mission d'indemniser les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une fraude, d'une manoeuvre dolosive ou d'un détournement de fonds dont un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut être tenu responsable dans le cadre de ses activités. Il a aussi le mandat de prendre en charge les dossiers de réclamations déposés aux anciens fonds et de statuer sur l'admissibilité pour paiement des réclamations découlant d'actes survenus entre le 1er septembre 1991 et le 30 septembre 1999 conformément aux règles édictées par la Loi sur les intermédiaires de marché.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

CONSTATATION DES REVENUS

Les revenus de cotisation sont comptabilisés dès que le Bureau des services financiers perçoit lesdites sommes.

INDEMNISATION

La charge d'indemnisation à l'état des produits et charges est essentiellement constituée de la variation de la provision pour indemnisation de l'exercice par rapport à l'exercice précédent et des déboursés d'indemnisation effectués au cours de l'exercice.

3. DÉPÔTS À COURT TERME

Les dépôts à court terme portent intérêts à des taux variant entre 5,00 % et 6,00 % et viennent à échéance entre janvier 2001 et mai 2002.

4. DÉBITEURS

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	**2000 Total**	1999 Total
	$	$	$	$	**$**	$
Intérêts courus	14 494	95	6 424	100	**21 113**	2 530
À recevoir d'autres fonds	15 002	-	-	-	**15 002**	3 150
Autres débiteurs	-	-	-	-	-	14 338
	29 496	95	6 424	100	**36 115**	20 018

Bilan au 31 décembre 2000

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	**2000 Total**	1999 Total
	$	$	$	$	$	$
ACTIF À COURT TERME						
Encaisse	142 665	-	30 613	66	**173 344**	766
Dépôts à court terme (note 3)	2 545 283	40 471	1 031 926	30 579	**3 648 259**	1 803 457
Débiteurs (note 4)	29 496	95	6 424	100	**36 115**	20 018
À recevoir du Bureau des services financiers (note 8)	198 581	-	-	-	**198 581**	7 499
Frais payés d'avance	80 203	-	24 797	-	**105 000**	26 608
	2 996 228	40 566	1 093 760	30 745	**4 161 299**	1 858 348
PASSIF À COURT TERME						
Découvert bancaire	-	20 673	-	-	**20 673**	-
Créditeurs et charges à payer (note 5)	26 503	16 803	139	-	**43 445**	117 120
Indemnisations à payer	1 514 778	1 210 836	77 779	-	**2 803 393**	1 131 415
Revenus perçus d'avance (note 8)	-	-	-	-	-	10 647
	1 541 281	1 248 312	77 918	-	**2 867 511**	1 259 182
SOLDES DE FONDS (note 1)	1 454 947	(1 207 746)	1 015 842	30 745	**1 293 788**	599 166
	2 996 228	40 566	1 093 760	30 745	**4 161 299**	1 858 348

Au nom du conseil

. Administrateur

. Administrateur

Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

1. DESCRIPTION DES FONDS

CRÉATION DES FONDS

Le Fonds d'indemnisation des services financiers est un fonds constitué en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. Ce fonds a pris la relève des fonds correspondants créés en vertu de la Loi sur les intermédiaires de marché, sanctionnee le 22 juin 1989 par le gouvernement du Québec, et dissous en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers en date du 1er octobre 1999.

Parmi les actifs du Fonds d'indemnisation des services financiers se retrouvent trois patrimoines distincts composés de sommes provenant du Fonds d'indemnisation des assurances de dommages, du Fonds d'indemnisation des assurances de personnes et du Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers.

Le Fonds d'indemnisation des services financiers a pour objet d'administrer les sommes d'argent qui y sont déposées. Il a également pour mission d'indemniser les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une fraude, d'une manoeuvre dolosive ou d'un détournement de fonds dont un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut être tenu responsable dans le cadre de ses activités. Il a aussi le mandat de prendre en charge les dossiers de réclamations déposés aux anciens fonds et de statuer sur l'admissibilité pour paiement des réclamations découlant d'actes survenus entre le 1er septembre 1991 et le 30 septembre 1999 conformément aux règles édictées par la Loi sur les intermédiaires de marché.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

CONSTATATION DES REVENUS

Les revenus de cotisation sont comptabilisés dès que le Bureau des services financiers perçoit lesdites sommes.

INDEMNISATION

La charge d'indemnisation à l'état des produits et charges est essentiellement constituée de la variation de la provision pour indemnisation de l'exercice par rapport à l'exercice précédent et des déboursés d'indemnisation effectués au cours de l'exercice.

3. DÉPÔTS À COURT TERME

Les dépôts à court terme portent intérêts à des taux variant entre 5,00 % et 6,00 % et viennent à échéance entre janvier 2001 et mai 2002.

4. DÉBITEURS

	Fonds d'indemnisation des services financiers	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers	**2000 Total**	1999 Total
	$	$	$	$	$	$
Intérêts courus	14 494	95	6 424	100	**21 113**	2 530
À recevoir d'autres fonds	15 002	-	-	-	**15 002**	3 150
Autres débiteurs	-	-	-	-	-	14 338
	29 496	95	6 424	100	**36 115**	20 018

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

5. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Fonds d'indemnisation des services financiers $	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes $	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages $	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers $	**2000 Total $**	1999 Total $
Fournisseurs	26 503	1 940	-	-	**28 443**	111 537
A payer a d'autres fonds	-	14 863	139	-	**15 002**	3 150
Charges a payer	-	-	-	-	-	2 433
	26 503	16 803	139	-	**43 445**	117 120

6. FLUX DE TRÉSORERIE

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des flux de trésorerie durant l'exercice.

7. TRANSFERTS DES SOLDES DE FONDS

Les soldes de fonds du Fonds d'indemnisation des assurances de dommages, du Fonds d'indemnisation des assurances de personnes et du Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers ont été transférés au Fonds d'indemnisation des services financiers en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

8. OPÉRATIONS AVEC LE BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Le Bureau des services financiers a supporté la presque totalité des opérations du Fonds d'indemnisation des services financiers pour le présent exercice. Celui-ci a donc payé certaines dépenses du Fonds pour un montant total de 129 639 $ (63 777 $ en 1999) dont 89 568 $ (63 777 $ en 1999) est toujours dû au Bureau au 31 décembre 2000.

Aussi, le Bureau des services financiers est mandaté pour percevoir les cotisations des inscrits au Fonds et les remettre à ce dernier. Au cours de l'exercice, le Bureau a perçu des cotisations pour un montant total de 2 931 804 $ (314 713 $ en 1999).

Au 31 décembre 2000, ce dernier avait remis 2 643 655 $ (243 437 $ en 1999) au Fonds, ce qui lui laissait un total à payer de 288 149 $ (71 276 $ en 1999). Le solde net dû par le Bureau est donc d'un montant de 198 581 $ (7 499 $ en 1999).

9. DONNÉES COMPARATIVES

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée au cours de l'exercice écoulé.

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

5. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Fonds d'indemnisation des services financiers $	Fonds d'indemnisation des assurances de personnes $	Fonds d'indemnisation des assurances de dommages $	Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers $	**2000 Total $**	1999 Total $
Fournisseurs	26 503	1 940	-	-	**28 443**	111 537
À payer à d'autres fonds	-	14 863	139	-	**15 002**	3 150
Charges à payer	-	-	-	-	**-**	2 433
	26 503	16 803	139	-	**43 445**	117 120

6. FLUX DE TRÉSORERIE

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des flux de trésorerie durant l'exercice.

7. TRANSFERTS DES SOLDES DE FONDS

Les soldes de fonds du Fonds d'indemnisation des assurances de dommages, du Fonds d'indemnisation des assurances de personnes et du Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers ont été transférés au Fonds d'indemnisation des services financiers en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

8. OPÉRATIONS AVEC LE BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Le Bureau des services financiers a supporté la presque totalité des opérations du Fonds d'indemnisation des services financiers pour le présent exercice. Celui-ci a donc payé certaines dépenses du Fonds pour un montant total de 129 639 $ (63 777 $ en 1999) dont 89 568 $ (63 777 $ en 1999) est toujours dû au Bureau au 31 décembre 2000.

Aussi, le Bureau des services financiers est mandaté pour percevoir les cotisations des inscrits au Fonds et les remettre à ce dernier. Au cours de l'exercice, le Bureau a perçu des cotisations pour un montant total de 2 931 804 $ (314 713 $ en 1999).

Au 31 décembre 2000, ce dernier avait remis 2 643 655 $ (243 437 $ en 1999) au Fonds, ce qui lui laissait un total à payer de 288 149 $ (71 276 $ en 1999). Le solde net dû par le Bureau est donc d'un montant de 198 581 $ (7 499 $ en 1999).

9. DONNÉES COMPARATIVES

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée au cours de l'exercice écoulé.